

BACHILLERATO TÉCNICO EN SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

HOYT-03_3

Familia Profesional Hostelería y Turismo



VERSIÓN
PRELIMINAR

EETP
EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICO

20250627_HOYT-03_3-Bachillerato Técnico en Servicios de Alojamiento

1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO	4
2. PERFIL PROFESIONAL	4
Competencia General:	4
Competencias Básicas	4
Competencias Específicas del perfil profesional completo HOYT-3-00014-Recepción y Reservaciones en Alojamientos	4
Competencias Específicas del perfil profesional incompleto HOYT-4-00017- Supervisión de Ama de Llaves	5
Competencias Específicas del perfil profesional completo HOYT-3-0007 Coordinación de Manejo de Equipaje en Alojamientos	5
Competencias Transversales	5
Entorno profesional	5
Ámbito Profesional	5
Sectores Productivos	6
Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	6
Prospectiva	6
3. FORMACIÓN ASOCIADA AL TÍTULO	8
MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA.....	8
MÓDULOS COMUNES	8
ASIGNATURAS	8
4. PLAN DE ESTUDIOS DEL BACHILLERATO TÉCNICO EN SERVICIOS DE ALOJAMIENTO	9
5. MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA ESPECÍFICAS	10
MÓDULO 1: SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁMBITO DE LA HOSPITALIDAD	10
MÓDULO 2: GESTIÓN DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTO TURÍSTICO	16
MÓDULO 3: OPERACIONES DE RESERVAS Y GESTIÓN DE COBRO.	25
MÓDULO 4: INGLÉS EN ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO.....	33
MÓDULO 5: VENTAS DE HABITACIONES EN ALOJAMIENTO TURÍSTICO.....	39
MÓDULO 6: OPERACIONES DE EQUIPAJE EN ALOJAMIENTO TURÍSTICO.	47
MÓDULO 7: SERVICIOS DE PISOS EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.....	53
MÓDULO 8: PROCESOS DE SALIDA DE CLIENTES EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS	65

MÓDULO 9: SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA EN ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO	69
MÓDULO 10: ATENCIÓN INICIAL ANTE EMERGENCIA DE LA SALUD EN EL ÁMBITO DE HOSTELERÍA Y TURISMO.....	75
MÓDULO 11: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO	82
6. MODULOS COMUNES.....	84
MÓDULO: TECNOLOGÍAS DIGITALES	84
MÓDULO: FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL.....	98
MÓDULO: EMPRENDIMIENTO.....	102
7. PERFIL DEL (DE LA) DOCENTE DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS	113
8. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO	113
9. CRÉDITOS.....	120
10. ANEXOS	123
HOYT-3-00014 Recepción y Reservaciones en Alojamientos.....	123
HOYT-4-00017 Supervisión de Ama de Llaves.....	168
HOYT-3-0007 Coordinación de Manejo de Equipaje en Alojamientos	199



20250627_HOYT-03_3-Bachillerato Técnico en Servicios de Alojamiento

1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO

Denominación: Bachillerato Técnico en Servicios de Alojamiento

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 3 (Bachillerato Técnico)

Código: HOYT-03_3

Duración: 4,680 Total de horas

Asociado al (a los) perfil(es) profesional(es):

HOYT-3-00014 Recepción y Reservaciones en Alojamientos

HOYT-4-00017 Supervisión de Ama de Llaves

HOYT-3-00007 Coordinación de Manejo de Equipaje en Alojamientos

2. PERFIL PROFESIONAL

Competencia General:

Coordinar el recibimiento, acomodación, manejo de equipaje y despedida del cliente, brindando asistencia e información sobre el entorno, el alojamiento y los servicios disponibles, así como realizar las reservas y atender al cliente antes, durante y después de su estadía, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos, los procedimientos de la empresa y la normativa legal vigente.

Competencias Básicas

CB0007: Establecer una comunicación oral y por escrito de forma clara, efectiva y pertinente, con los interlocutores ya sean usuarios, clientes, compañeros de trabajo y superiores, utilizando registros adecuados, así como leer y entender textos relacionados a su ámbito laboral.

CB0008: Resolver problemas utilizando operaciones matemáticas de suma, resta, multiplicación y división y aplicar procedimientos básicos de proporcionalidad numérica, como porcentajes y regla de tres, así como realizar conversiones de sistemas propios de su ámbito laboral.

CB0009: Aplicar, en su nivel de competencia, tecnologías de la información y la comunicación que le permitan obtener y procesar información mediante programas informáticos, así como comunicarse y registrar datos relacionados al trabajo.

Competencias Específicas del perfil profesional completo HOYT-3-00014-Recepción y Reservaciones en Alojamientos

UC0027_3: Proporcionar atención inicial a personas ante situaciones de emergencias de salud.

UC0029_3: Prestar el servicio al cliente en el ámbito de la hospitalidad.

UC0030_3: Comunicar mensajes en inglés a nivel de usuario independiente y en el ámbito de alojamiento turístico.

UC0048_3: Comunicar mensajes en una segunda lengua extranjera a nivel de usuario básico y en el ámbito de alojamiento turístico.

UC0061_3: Organizar la venta de inventario de habitaciones del alojamiento turístico.

UC0062_3: Ingresar las reservas de habitaciones en el sistema de reservaciones.

UC0063_3: Realizar la gestión de cobro pre/post estancia en alojamientos turísticos.

UC0064_3: Preparar el recibimiento de clientes siguiendo los estándares del alojamiento turístico.

UC0065_3: Registrar en el sistema de recepción al cliente a la llegada al alojamiento turístico.

UC0066_3: Realizar procesos de salida de clientes en alojamientos turísticos.

Competencias Específicas del perfil profesional incompleto HOYT-4-00017- Supervisión de Ama de Llaves

UC0081_4: Supervisar los procesos del área de limpieza de un alojamiento turístico.

UC0082_4: Supervisar los procesos del área de lavandería y lencería en el ámbito de la hospitalidad.

Competencias Específicas del perfil profesional completo HOYT-3-0007 Coordinación de Manejo de Equipaje en Alojamientos

UC0027_3: Proporcionar atención inicial a personas ante situaciones de emergencias de salud.

UC0028_3: Coordinar la llegada y salida de clientes liderando el equipo de maleteros según los estándares del alojamiento turístico.

UC0029_3: Prestar el servicio al cliente en el ámbito de la hospitalidad.

UC0030_3: Comunicar mensajes en inglés a nivel de usuario independiente y en el ámbito de alojamiento turístico.

Competencias Transversales

CT0017: Interactuar con respeto a la cultura y lugar de procedencia de las personas, tanto con compañeros de trabajo como con clientes con los que tenga interacción en el ámbito de su desempeño laboral, sin ejercer ningún tipo de trato discriminatorio.

CT0018: Soportar trabajar bajo presión y hacer frente a contingencias en el ámbito de su actividad laboral, colaborando con su superior jerárquico en la aplicación de acciones específicas para solventar la situación.

CT0019: Realizar su trabajo con un estándar de servicio que supera las expectativas del cliente y contribuye a alcanzar los objetivos económicos del establecimiento.

CT0020: Asumir el carácter dinámico del sector en el que se desempeña y la necesidad de actuar con flexibilidad en su ámbito laboral para adaptarse en todo momento.

CT0021: Colaborar con su superior jerárquico en la aplicación de soluciones efectivas a problemas detectados propios de su actividad laboral.

CT0022: Trabajar eficazmente en equipos, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o para afrontar contingencias.

CT0023: Optimizar los recursos que le son asignados, evitando gastos innecesarios para la empresa y protegiendo el medio ambiente.

CT0024: Demostrar una actitud de inquietud por incorporar nuevos conocimientos para mejorar su ejercicio profesional.

Entorno profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional interactuando con el Supervisor de Recepción, Gerente de Recepción, el Supervisor de Reservas, Gerente de Reservaciones y *Revenue Manager*, el Gerente de Operaciones o cargos similares, con nivel de responsabilidad y autonomía medio-bajos, en grandes como en medianas y pequeñas organizaciones, tanto públicas o privadas donde se desarrollan actividades de índole turística, tales como alojamientos turísticos, hoteles, resort, alojamientos alternativos (Airbnb, hostales, alojamientos ecológicos, entre otros), cruceros y transportación turística, centro de convenciones, clubes de vacaciones, condominios turísticos, operaciones de transfer, plataformas de reservas digitales, empresas de restauración, lavanderías, entre otros.

Sectores Productivos

Se desarrolla, principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios turísticos: hotelero, resort, alojamientos alternativos, de restauración, de ocio y cruceros, así como tratamiento de lencería de índole privado; también en servicios sociales en cuyo marco se engloban determinados tipos de alojamientos, como son: clínicas y hospitales, guarderías o estancias infantiles, hogares de ancianos, orfanatos, residencias de estudiantes, entre otros.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

- Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO 2019)
 - **4224:** Recepcionistas de hoteles.
 - **4223:** Telefonistas.
 - **5151** Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos.
- Otras ocupaciones:
 - Agente de recepción
 - Asistente de recepción
 - Auxiliar de recepción
 - Recepcionistas
 - Telefonistas
 - Agente de Reservas
 - Asistente de Reservaciones
 - Asistente de ventas y reservas
 - **Concierge**
 - Agente de Servicio al Cliente
 - Ama de Llaves
 - Camaristas
 - Mayordomía
 - **Digital Housekeeping Assistant** (Asistente Digital de Ama de Llaves)
 - Encargado de Lavandería y Ropería
 - Capitán de Maleteros
 - Jefe de Maleteros o Jefe de Botones
 - Asistente de sostenibilidad en *Community Host en eco-living, Green Housekeeping* o espacios híbridos.

Prospectiva

El sector de Hostelería y Turismo en la República Dominicana continuará destacándose como una de las principales fuentes de empleo en el país, desempeñando un papel importante en el desarrollo económico y social. Dentro de este panorama, el Bachillerato Técnico en Servicios de Alojamiento es primordial, dado que la atención al cliente y la eficiencia operativa son pilares básicos en la experiencia del huésped. Es relevante señalar que la posición de Recepcionista se encuentra dentro de las tres ocupaciones con mayor concentración de empleo en el sistema turístico, evidenciando su importancia estratégica en establecimientos hoteleros de diversas categorías.

El futuro de los roles en la Recepción y Reservas estará marcado por la creciente integración de tecnologías avanzadas que optimizan la gestión y la atención al cliente. La incorporación de sistemas automatizados de respuesta, software de gestión hotelera, herramientas de comunicación digital y soluciones de inteligencia artificial, como *chatbots* y asistentes virtuales, transformará la dinámica del servicio, garantizando una experiencia más eficiente sin perder el contacto humano. Además, la competencia lingüística en inglés y

otros idiomas seguirá siendo un requisito primordial, aunque los avances en traducción automatizada podrían complementar esta necesidad en el futuro cercano.

El departamento de Ama de Llaves también evolucionará hacia un modelo digitalizado, con el uso de dispositivos móviles y plataformas de gestión que permitirán supervisar en tiempo real la limpieza, el mantenimiento de habitaciones y la optimización de recursos. Estas innovaciones están alineadas con las estrategias de sostenibilidad promovidas por la industria y las directrices del Plan Horizonte 2030, que fomentan la formación de profesionales capacitados en la gestión eficiente de los recursos naturales y la reducción del impacto ambiental en la operación hotelera.

Por otro lado, el personal de Manejo de Equipaje enfrenta una transformación tecnológica significativa. El dominio de herramientas digitales como sistemas de seguimiento de equipaje, software especializado de recepción hotelera y el uso de tecnologías como códigos QR para la trazabilidad del equipaje se han convertido en competencias necesarias. Además, habilidades prácticas como la conducción y el manejo de vehículos para transporte interno, tales como carritos de golf y unidades eléctricas, son cada vez más relevantes en establecimientos de gran extensión.

Más allá del conocimiento técnico, el éxito en el sector hotelero dependerá del desarrollo de habilidades de comunicación efectiva, resolución de problemas y trabajo en equipo en entornos diversos. La capacidad para gestionar situaciones imprevistas, atender a huéspedes con distintos perfiles culturales y ofrecer soluciones en tiempo real será un valor diferencial para los profesionales de Recepción, Reservas, Manejo de Equipaje y Ama de Llaves. En línea con los ejes del Plan Horizonte 2030, que prioriza la formación de ciudadanos críticos, colaborativos y con capacidad de innovación, la educación técnico profesional integra estrategias pedagógicas que fortalecen estas competencias transversales.

La adaptabilidad de estos perfiles ha sido evidente frente a desafíos globales como la pandemia del COVID-19. La incorporación de protocolos de bioseguridad, el registro digital de huéspedes y el uso de llaves virtuales han fortalecido la eficiencia operativa y la confianza del cliente. En paralelo, la evolución de normativas sobre sostenibilidad y turismo responsable está impulsando la capacitación del personal en prácticas ecológicas, tales como la reducción del uso de plásticos de un solo uso y la optimización del consumo de energía y agua en las instalaciones hoteleras.

El crecimiento sostenido del sector hotelero en la República Dominicana augura una mayor demanda de estos perfiles profesionales. A medida que se proyecta la apertura de nuevos establecimientos, especialmente en destinos turísticos emergentes y zonas de ecoturismo, el personal capacitado en Recepción, Reservas, Manejo de Equipaje y Ama de Llaves se consolidará como un pilar estratégico para la industria. En este sentido, la educación técnico profesional desempeña un rol fundamental, ya que la formación alineada con los estándares internacionales y las tendencias del mercado es clave para garantizar la calidad y competitividad del sector.

Asimismo, el turismo accesible se perfila como una prioridad dentro de las políticas de inclusión social y equidad en la oferta turística, exigiendo que los profesionales en estas áreas desarrollen competencias en la atención a huéspedes con necesidades especiales. Esto no solo implica capacitación en servicio inclusivo, sino también la adaptación de espacios y tecnologías que faciliten la experiencia de todos los visitantes.

En síntesis, la evolución del sector de Hostelería y Turismo en la República Dominicana estará determinada por la combinación de innovación tecnológica, sostenibilidad, formación de capital humano y adaptabilidad a los nuevos estándares de calidad y seguridad. Aunque la automatización seguirá optimizando procesos, el factor humano continuará siendo indispensable para ofrecer experiencias personalizadas y garantizar la excelencia en el servicio.

La consolidación del turismo dominicano en el escenario global dependerá, en gran medida, de la capacidad de sus profesionales para responder a estos desafíos con competencias actualizadas y una visión orientada a la excelencia y la inclusión.

3. FORMACIÓN ASOCIADA AL TÍTULO

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

HOYT-MF056_3: Servicio al cliente en el ámbito de la hospitalidad.

HOYT-MF057_3: Gestión de Recepción en alojamiento turístico.

HOYT-MF058_3: Operaciones de reservas y gestión de cobro

HOYT-MF059_3: Inglés en actividades de alojamiento turístico.

HOYT-MF060_3: Ventas de habitaciones en alojamiento turístico.

HOYT-MF061_3: Operaciones de equipaje en alojamiento turístico.

HOYT-MF062_3: Servicios de pisos en alojamientos turísticos.

HOYT-MF063_3: Procesos de salida de clientes en alojamientos turísticos.

HOYT-MF064_3: Segunda lengua extranjera en actividades de alojamiento turístico.

HOYT-MF065_3: Atención inicial ante emergencia de la salud en el ámbito de hostelería y turismo.

HOYT-MF066_3: Formación en centros de trabajo.

MÓDULOS COMUNES

MFC004_3: Tecnologías digitales

MFC005_3: Formación y Orientación Laboral

MFC006_3: Emprendimiento

ASIGNATURAS

Lengua Española

Matemática

Ciencias Sociales

Ciencias de la Naturaleza

Formación Integral Humana y Religiosa

Educación Física

Educación Artística

Lenguas Extranjeras (inglés)

4. PLAN DE ESTUDIOS DEL 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/ Semana	Horas/ Año	
Lengua Española	3	117	Lengua Española	3	117	Lengua Española	3	117	351
Lenguas Extranjeras (Inglés)	4	156	Lenguas Extranjeras (Inglés)	0	0	Lenguas Extranjeras (Inglés)	0	0	156
Matemática	3	117	Matemática	3	117	Matemática	3	117	351
Ciencias Sociales	2	78	Ciencias Sociales	2	78	Ciencias Sociales	2	78	234
Ciencias de la Naturaleza	3	117	Ciencias de la Naturaleza	3	117	Ciencias de la Naturaleza	3	117	351
Educación Artística	1	39	Educación Artística	1	39	Educación Artística	1	39	117
Educación Física	1	39	Educación Física	1	39	Educación Física	1	39	117
Formación Integral, Humana y Religiosa	1	39	Formación Integral, Humana y Religiosa	1	39	Formación Integral, Humana y Religiosa	1	39	117
MFC004_3: Tecnologías digitales	3	117	MFC005_3: Formación y Orientación Laboral	2	78	MFC006_3: Emprendimiento	3	117	312
HOYT-MF056_3: Servicio al cliente en el ámbito de la hospitalidad.	5	195	HOYT-MF059_3: Inglés en actividades de alojamiento turístico.	6	234	HOYT-MF063_3: Procesos de salida de clientes en alojamientos turísticos.	6	234	663
HOYT-MF057_3: Gestión de Recepción en alojamiento turístico.	8	312	HOYT-MF060_3: Ventas de habitaciones en alojamiento turístico.	7	273	HOYT-MF064_3: Segunda lengua extranjera en actividades de alojamiento turístico.	6	234	819
HOYT-MF058_3: Operaciones de reservas y gestión de cobro	6	234	HOYT-MF061_3: Operaciones de equipaje en alojamiento turístico.	5	195	HOYT-MF065_3: Atención inicial ante emergencia de la salud en el ámbito de hostelería y turismo.	3	117	546
		0	HOYT-MF062_3: Servicios de pisos en alojamientos turísticos.	6	234	HOYT-MF066_3: Formación en centros de trabajo.	8	312	546
Total de Horas	40	1560	Total de Horas	40	1560	Total de Horas	40	1560	4680

5. MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA ESPECÍFICAS

MÓDULO 1: SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁMBITO DE LA HOSPITALIDAD

Nivel: 3

Código: HOYT-MF056_3

Duración: 195 horas/año (5h/semanales)

Módulo formativo asociado a la Unidad de Competencia Específica UC0029_3: Prestar el servicio al cliente en el ámbito de la hospitalidad.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA0110: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en alojamientos turísticos, en función de distintas tipologías de clientes a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.	<p>CE1.1. Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en el alojamiento turístico.</p> <p>CE1.2. Describir los procesos de acogida, despedida y atención al cliente o usuario, identificando las etapas, los departamentos involucrados y los factores clave para conseguir su satisfacción.</p> <p>CE1.3. Identificar los atributos de los servicios, recursos, meteorología, infraestructuras y productos turísticos del entorno, para prestar información sobre ellos.</p> <p>CE1.4. En una situación simulada de atención al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interactuar genuinamente con el cliente durante su estadía en la empresa turística, asegurando su bienestar. - Atender y escuchar atentamente al cliente sobre sus solicitudes e inquietudes. - Dar una respuesta profesional al cliente durante la comunicación, facilitando una asistencia básica ante cualquier solicitud necesaria durante la estancia. <p>CE1.5. En una situación simulada, evaluar los resultados de supuesta información trasmisita por clientes asiduos al alojamiento turístico, valorando aspectos a incluir para potenciar el ciclo de mejora continua.</p> <p>CE1.6. Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes o usuarios con cortesía y amabilidad, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen del establecimiento turístico.</p> <p>CE1.7. Justificar la necesaria participación personal en la aplicación de la mejora de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los clientes, y por consecuencia un retorno del cliente al alojamiento turístico.</p> <p>CE1.8. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.</p>
RA0111: Demostrar actitudes de predisposición en la atención al cliente analizando la importancia de superar sus expectativas con relación al trato e información	<p>CE2.1. Diferenciar las expectativas e intereses de diferentes tipos de clientes según edades, procedencia, sexo, entre otros.</p> <p>CE2.2. Asociar la capacidad de empatía con las necesidades de los diferentes tipos de potenciales clientes, compañeros y/o colaboradores.</p> <p>CE2.3. Explicar la importancia de la recogida de información sobre la satisfacción del usuario y los métodos básicos a aplicar para su valoración.</p> <p>CE2.4. Valorar la importancia de la imagen corporativa identificando su rol dentro de la empresa.</p>

recibida ante la presentación de solicitudes y reclamos.	<p>CE2.5. Ejemplificar diversas situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en estos establecimientos.</p> <p>CE2.6. Valorar la importancia de mantener una actitud amable y cercana en el trato con el cliente explicando el motivo de dicho comportamiento y el impacto de este en la experiencia del cliente con el alojamiento turístico.</p> <p>CE2.7. Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los potenciales clientes, compañeros y/o colaboradores.</p> <p>CE2.8. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.</p> <p>CE2.6. Valorar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.</p> <p>CE2.7. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.</p>
RA0112: Diferenciar y aplicar procedimientos habituales para la interpretación y resolución de necesidades de información, reclamaciones y quejas propias del ámbito de alojamiento en coordinación con las áreas involucradas.	<p>CE3.1. Describir distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes en un establecimiento de alojamiento.</p> <p>CE3.2. Seleccionar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.</p> <p>CE3.3. En un supuesto práctico de demanda de información o presentación de reclamaciones o quejas por parte de un cliente con una tipología previamente definida:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar y seleccionar la información a aportar en función de la situación planteada. - Prestar la información demandada en función de la reclamación o queja formulada. - Simular la resolución de conflictos entre las partes por medio de una situación consensuada, demostrando una actitud segura y objetiva. - Determinar cuándo procede el registro de la consulta o reclamación presentada en los reportes utilizados para registrar estos acontecimientos. - Identificar si la información facilitada y resolución planteada ha sido de la satisfacción del cliente a través de la interacción con el mismo y/o las áreas involucradas. <p>CE3.4. Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los potenciales clientes, compañeros y/o colaboradores.</p> <p>CE3.5. Describir de forma clara y precisa, al superior directo y áreas responsables de resolución, las necesidades, solicitudes y reclamos presentados por el cliente.</p>

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
La comunicación aplicada al servicio de alojamiento - Características	Explicación de las habilidades de comunicación y manejo de problemas de comunicación aplicada al servicio en establecimientos de alojamiento turístico.	Aplicación de normas de protocolo básico, imagen, actitud y comportamiento que se deben mantener

<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades de comunicación - Problemas de comunicación - Tipos de comunicación <p>Comunicación accesible: lectura fácil, lengua de señas, TIC's inclusivas.</p>	<p>Identificación de las normas de actuación ante la petición de un cliente o usuario.</p> <p>Aplicación de las técnicas elementales de comunicación.</p> <p>Identificación y aplicación de los métodos de comunicación efectiva para tratar a los clientes o usuarios.</p> <p>Identificación de las tácticas de conversación para ser un buen receptor.</p> <p>Estudio de casos sobre las técnicas de comunicación efectiva para brindar un servicio de calidad.</p> <p>Uso de apps con accesibilidad, asistentes de voz y subtítulos.</p>	<p>con el cliente durante su llegada, estadía y despedida.</p> <p>Valoración de los métodos y las reglas para atender clientes insatisfechos.</p> <p>Vocación de servicio.</p> <p>Iniciativa para ofrecer soluciones accesibles y sostenibles.</p> <p>Fomento de una actitud de compromiso y responsabilidad en la atención al cliente.</p>
<p>Servicio al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características. - Tipos de servicios. - Tipologías de clientes o usuario en general. - Diversidad de clientes: edad, género, origen étnico, discapacidad. - Problemáticas que podrían surgir. <p>Neurociencia del servicio para mejorar la experiencia del cliente.</p> <p>Emociones de los clientes.</p> <p>Comportamiento de los clientes.</p>	<p>Descripción de las características esenciales del servicio al cliente.</p> <p>Caracterización de las tipologías de clientes o usuarios en general.</p> <p>Diseño de infografía sobre los tipos de servicio al cliente según su naturaleza (presencial, digital, telefónico, etc.).</p> <p>Dramatización sobre los distintos tipos de clientes según su perfil y necesidades.</p> <p>Aplicación de estrategias de comunicación y resolución de problemas adaptadas a cada tipo de cliente.</p> <p>Verificación del escenario de atención a clientes con discapacidad visual, auditiva o física.</p> <p>Análisis de los posibles problemáticas o dificultades que pueden surgir en el servicio al cliente de establecimientos de alojamiento.</p> <p>Aplicación de técnicas de resolución de problemas y manejo de objeciones</p> <p>Análisis de la importancia de la neurociencia del servicio para mejorar la experiencia del cliente.</p> <p>Demostración entre las necesidades y las preferencias del cliente.</p> <p>Análisis de las emociones del cliente durante la interacción.</p> <p>Aplicación de técnicas de inteligencia emocional en la atención al cliente.</p> <p>Análisis de los patrones de comportamiento en los clientes.</p> <p>Identificación de estrategias de adaptación a los distintos comportamientos del cliente.</p>	<p>Respeto en el comportamiento para garantizar la calidad del servicio.</p> <p>Responsabilidad y cumplimiento de los objetivos.</p> <p>compromiso con la equidad, empatía hacia la diversidad.</p> <p>Orden en la secuencia del trabajo.</p> <p>Buena presentación personal.</p> <p>Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del cliente.</p> <p>Mostrar interés en el uso de las TIC para facilitar su acceso a la información y comunicación.</p>

<p>El cliente en los establecimientos de alojamiento turístico.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipología - Características - Culturas <p>Turismo inclusivo y turismo sostenible como conceptos clave.</p> <p>Protocolo y presentación personal.</p> <p>El capital humano y los clientes.</p> <p>Principios básicos en el trato con el cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acogida de clientes - Estancia - Despedida - Tratamientos protocolarios. 	<p>Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales de los clientes.</p> <p>Aplicación de las técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción.</p> <p>Técnicas de protocolo y presentación personal.</p> <p>Aplicación de los principios de la calidad en el servicio con el cliente.</p> <p>Simulación de atención con enfoque ecológico (sin papel, energía eficiente)</p>	<p>Desarrollar una actitud proactiva hacia las necesidades de las personas con discapacidad.</p> <p>Valorar la importancia de la inclusión en la hotelería.</p> <p>Responsabilidad ambiental en el trato al cliente.</p>
<p>Crisis, quejas, conflictos y reclamaciones habituales en el ámbito de alojamiento turístico en tiempo real, redes sociales y <i>chatbots</i>.</p> <p>Opciones de soluciones</p> <p>Reglas</p>	<p>Demostración de habilidades para la resolución de problemas de comunicación.</p> <p>Dramatización de situaciones habituales de manejo de crisis, quejas, reclamaciones y conflictos en el ámbito de alojamiento turístico en tiempo real, redes sociales y <i>chatbots</i>.</p>	
<p>Atención al cliente con discapacidad en el ámbito de establecimientos de alojamiento turísticos.</p> <p>Turistas con Discapacidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de discapacidad: <ul style="list-style-type: none"> - Intelectual - Física o motora - Auditiva - Visual <p>Segmento de clientes con discapacidad en el ámbito turístico.</p> <p>Comportamiento de turistas con discapacidad.</p> <p>El papel de los acompañantes de personas con discapacidad.</p> <p>Accesibilidad y barreras: tipos.</p> <p>Turismo accesible y turismo para todos.</p>	<p>Conceptualización sobre la discapacidad.</p> <p>Identificación de las características según tipo de discapacidad: intelectual, física o motora, auditiva, visual.</p> <p>Identificación de las características del segmento de las personas con discapacidad en el ámbito de establecimientos de alojamiento.</p> <p>Identificación del perfil de las personas con discapacidad en su comportamiento como cliente en el ámbito de establecimientos de alojamiento.</p> <p>Análisis del comportamiento del turista con discapacidad de acuerdo con: motivos del viaje, motivaciones, razones, uso y acceso de la información, uso y acceso a los medios de transporte, uso y acceso a los alojamientos, acceso a los destinos, temporada elegida para viajar.</p> <p>Caracterización del papel de los acompañantes de personas con discapacidad.</p> <p>Conceptualización de accesibilidad.</p>	

Beneficios del turismo accesible.	Identificación de los tipos de barreras para la accesibilidad.
Beneficios de la accesibilidad turística.	Ánálisis de los posibles beneficios que se pueden generar como consecuencia de la participación de las personas con discapacidad en el turismo.
Turismo accesible en República Dominicana.	Ánálisis de las normativas relacionadas al turismo accesible en la República Dominicana y a nivel internacional.
Normativas dominicanas: Ley 5-13 sobre discapacidad en la República Dominicana.	Ánálisis de los retos del turismo accesible en la República Dominicana.
Turismo accesible a nivel internacional.	Ánálisis de la importancia de la accesibilidad en establecimientos de alojamiento turístico.
Normas internacionales para la accesibilidad.	Ánálisis de la influencia de las tecnologías de información y la comunicación en el turismo accesible.
Políticas de diversidad e inclusión en hoteles.	Diseño de contenidos digitales en formato accesible (textos alternativos en imágenes, subtulado automático, traducción en lenguaje de señas, entre otros).
Retos del turismo accesible.	Diseño de plan de integración y atención a personas con discapacidad en establecimientos de alojamiento turístico.
Turismo accesible y Tecnología de información y comunicación.	Dramatización de situaciones de atención a personas con discapacidad en establecimientos de alojamiento turístico.
Uso de herramientas digitales accesibles.	Debate sobre las políticas de diversidad e inclusión en hoteles.

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos de los estudiantes en relación con las actividades de atención al cliente en organizaciones de alojamiento, permitiendo adaptar la enseñanza a sus necesidades y niveles de competencia.
- Motivación de los temas por parte del (de la) docente, promoviendo el aprendizaje significativo y brindando retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Desarrollo de proyectos de investigación individuales y en equipo, con el propósito de aplicar técnicas y procedimientos vinculados a las competencias del área, favoreciendo la autonomía, el pensamiento crítico y el trabajo en equipo:
 - *Role play* de quejas y reclamaciones: guiones para resolver conflictos de manera profesional.
 - Dinámicas de grupo que simulen situaciones reales (*overbooking*, cambios de habitación, eventos imprevistos).
 - Estudios de caso de experiencias exitosas o fallidas de servicio en hoteles.
 - Mapeo de la experiencia del cliente (*customer journey*) para detectar puntos críticos de mejora.
- Combinar las competencias de varios módulos en proyectos finales (por ejemplo, simulación de un “mini-hotel” donde el estudiantado rota por distintos puestos).
- Énfasis en la implementación de metodologías activas, como el aprendizaje basado en proyectos y estudios de caso.

- Realización de exposiciones teóricas y demostraciones prácticas del uso de equipos y programas informáticos especializados en la gestión hotelera, resolviendo dudas sobre su funcionamiento y promoviendo su aplicación efectiva en situaciones reales.
- Realización de visitas técnicas a empresas del sector hotelero y de alojamiento, con el fin de que los estudiantes observen en contexto real las operaciones de recepción y pueda relacionar los conocimientos adquiridos en el aula con la práctica profesional.
- Fortalecimiento del aprendizaje mediante la integración de metodologías de investigación documental y trabajo en campo, promoviendo la representación interactiva de documentación y el desarrollo de proyectos prácticos aplicados al área de recepción hotelera.
- Uso de herramientas, tecnologías, materiales accesibles para personas con discapacidad, promoviendo la inclusión digital.
- Implementación de material multimedia, como videos, presentaciones interactivas, plataformas digitales y el uso del internet, para exponer a los estudiantes a diferentes técnicas y procedimientos relacionados con la atención al cliente en establecimientos de alojamiento.



VERSIÓN
PRELIMINAR



MÓDULO 2: GESTIÓN DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Nivel: 3

Código: HOYT-MF057_3

Duración: 312 horas/año (8 h/semanales)

Módulo formativo asociado a las Unidades de Competencias Específicas UC0064_3: Preparar el recibimiento de clientes en alojamientos turísticos y UC0065_3: Registrar en el sistema de recepción al cliente a la llegada al alojamiento turístico.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA0237: Asociar necesidades de mantenimiento con condiciones de uso de accesos, espacios, instalaciones y dotación básica propios del departamento y en el área de lobby y vestíbulo.	<p>CE1.1 Enunciar condiciones básicas para favorecer la accesibilidad al alojamiento turístico.</p> <p>CE1.2. Identificar necesidades de mantenimiento y limpieza del área de lobby y vestíbulo.</p> <p>CE1.3. Diferenciar los espacios, comunes y no comunes, que componen el alojamiento turístico, indicando sus funciones y características.</p> <p>CE1.4. Identificar accesos, instalaciones, iluminación y dotación básica propios del departamento.</p> <p>CE1.5. Justificar la optimización de las condiciones de accesibilidad para cualquier tipología de público potencial.</p> <p>CE1.6. Identificar distintos elementos exigidos por la normativa aplicable de seguridad utilizados en sistemas de emergencia o contra incendios.</p> <p>CE1.7. Identificar diferentes técnicas de decoración, climatización y ambientación en el área de lobby y vestíbulo.</p> <p>CE1.8. En una situación simulada, revisar que el mobiliario y equipamientos del área de registro se encuentren en óptimas condiciones, según los estándares del establecimiento turístico.</p> <p>CE1.9. En una situación simulada, supervisar que la iluminación, climatización y aromatización del área de registro esté de acuerdo con los estándares fijados.</p> <p>CE1.10. Detectar en qué situaciones debe reportar al departamento de mantenimiento y/o Ama de llaves, así como a un superior directo.</p> <p>CE1.11. Demostrar responsabilidad en la revisión del área de registro de los clientes con el fin de mantener la imagen del establecimiento.</p>
RA0238: Describir las herramientas y materiales necesarios a la llegada de clientes al alojamiento turístico y la importancia de los estos para proveer el servicio de recibimiento.	<p>CE2.1. Enumerar las herramientas y materiales necesarios durante la llegada del cliente al alojamiento turístico.</p> <p>CE2.2. Explicar el procedimiento de reposición de fondos de caja chica.</p> <p>CE2.3. En una situación simulada de describir herramientas y materiales:</p> <ul style="list-style-type: none">- Completar un reporte de inventario de las herramientas y materiales disponibles para proveer el servicio al cliente.- Realizar una requisición de las herramientas y materiales necesarios en el departamento.- Describir el proceso de requisición de las herramientas y materiales faltantes a través de un superior directo y/o departamento de contabilidad. <p>CE2.4. En una situación simulada de manejo de caja chica:</p> <ul style="list-style-type: none">- Contabilizar la caja chica diferenciando en el tipo de cambio.- Realizar el reporte correspondiente a la reposición de fondos.- Describir el proceso a seguir ante un descuadre de efectivo en la caja chica.

	<p>CE2.5. Demostrar responsabilidad y honestidad con el efectivo de la caja chica de recepción.</p> <p>CE2.6. Demostrar discreción en el tratamiento de datos de los clientes.</p> <p>CE2.7. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.</p>
RA0239: Relacionar el registro de clientes a la llegada con la actividad a desarrollar por los departamentos involucrados como: operaciones de manejo de equipajes, ama de llaves, entre otros.	<p>CE3.1. Identificar la información necesaria de los reportes facilitados por el software de los alojamientos turísticos con el fin de obtener los horarios de llegadas y salidas de clientes.</p> <p>CE3.2. Describir la importancia de la comunicación interdepartamental para la sincronización del proceso de llegada y salida de clientes a un alojamiento turístico.</p> <p>CE3.3. En una situación simulada, detectar posibles situaciones de anomalía en los horarios de llegada y salida de clientes y comunicar las discrepancias a un superior directo.</p> <p>CE3.4. En una situación simulada, establecer vías de comunicación con representantes del tour operador y/o cliente directo para confirmar el horario de llegada y salida de clientes.</p> <p>CE3.5. En una situación simulada, obtener los reportes necesarios a través del sistema de recepción para verificar las horas de llegadas y salidas de los clientes del establecimiento turístico, a través de: transportaciones, asistencia de equipaje, excursiones, agencias, etc.</p> <p>CE3.6. Demostrar responsabilidad con la información que se comparte con los departamentos de manejo de equipajes, ama de llaves y transfer.</p>
RA0240: Argumentar la organización del departamento de recepción, justificando estructuras organizativas adecuadas a cada tipo de establecimiento durante el proceso de llegada	<p>CE1.1. Describir los objetivos, funciones y tareas propias del departamento.</p> <p>CE1.2. Explicar diferentes formas de organización del departamento de recepción según los turnos de trabajo.</p> <p>CE1.3. Justificar los criterios que marcan las prioridades en la realización del trabajo en el turno de trabajo.</p> <p>CE1.4. Explicar los reportes necesarios y la obtención de estos para disponer de la información necesaria durante un turno de trabajo.</p> <p>CE1.5. Comprender el significado del libro bitácora y el funcionamiento de este.</p> <p>CE1.6. En una situación simulada de registro de clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enumerar posibles discrepancias encontradas en el libro bitácora que puedan darse durante un turno de trabajo. - Establecer comunicación con potenciales compañeros de trabajo y/o superior directo ante discrepancias encontradas. <p>CE1.7. En una situación simulada, obtener los reportes necesarios, tales como llegadas, salidas y clientes no presentados con reserva, entre otros, para disponer de la información necesaria de apertura de turno.</p> <p>CE1.8. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.</p>
RA0241: Valorar los procesos propios del departamento de recepción y su interacción con las áreas involucradas en el proceso de registro:	<p>CE2.1. Interpretar los reportes de solicitudes especiales de clientes y comunicar las mismas a las áreas involucradas.</p> <p>CE2.2. Describir los diferentes estatus y tipologías de clientes según reserva y peticiones especiales: VIP's, referidos, luna mieleros, entre otros.</p>

como Ama de llaves y alimentos y bebidas.	<p>CE2.3. Explicar las relaciones interdepartamentales motivadas por los procesos que se generan en un alojamiento turístico a la hora de la llegada de clientes.</p> <p>CE2.4. Nombrar las vías de comunicación interdepartamentales y los procesos de transmisión de la información, que sigue un alojamiento turístico ante los requerimientos y amenidades especiales solicitadas en una reserva de clientes.</p> <p>CE2.5. En una situación simulada, obtener reporte de solicitudes especiales de clientes y de clientes VIP, verificando que los departamentos involucrados tengan conocimiento de estos, en el plazo de tiempo establecido.</p> <p>CE2.6. Valorar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.</p> <p>CE2.7. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.</p>
RA0242: Argumentar el proceso de recibimiento y bienvenida al cliente a un alojamiento turístico	<p>CE3.1. Describir la documentación necesaria para registrar a un cliente en un alojamiento turístico.</p> <p>CE3.2. Explicar el procedimiento de recepción y bienvenida más habitual en los alojamientos turísticos.</p> <p>CE3.3. En una situación simulada de recibimiento de clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interactuar con el cliente de llegada. - Usar el lenguaje gestual en caso de no poder comunicarse con un cliente en uno de los idiomas manejados. <p>CE3.4. En una situación simulada, solicitar al cliente que proporcione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - una identificación válida según la normativa establecida para poder realizar el proceso de registro. - número de su reserva o en su defecto el <i>voucher</i> (reserva) entregado por el tour operador. <p>CE3.5. Argumentar la importancia del contacto visual y lenguaje corporal ante cualquier interacción con un cliente.</p> <p>CE3.6. Demostrar simpatía y amabilidad en el trato con el cliente.</p> <p>CE3.7. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.</p>
RA0243: Justificar la información necesaria para facilitar al cliente durante el proceso de registro a la llegada a un alojamiento turístico.	<p>CE4.1. Citar las discrepancias más comunes que puedan presentarse entre la reserva contratada por el cliente y la información registrada en el sistema de reservaciones.</p> <p>CE4.2. Describir los tipos de acomodaciones más comunes y las características físicas, como tipo de cama, vistas y altura.</p> <p>CE4.3. En una situación simulada, identificar en una reserva de cliente, en el sistema de reservaciones de un alojamiento turístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La información correspondiente a la tipología de habitación. - Número de camas. - Altura de la habitación. - Inclusiones de la estancia: desayuno, transporte, entre otros. - Cantidad de personas registradas. - Fecha de llegada y salida. <p>CE4.4. En una situación simulada de registro de clientes:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Describir los procesos a seguir, durante el registro, ante cambios solicitados por el cliente, a la llegada, con respecto a la reserva realizada en el sistema de reservaciones. <p>CE4.5 Argumentar la importancia del contacto visual y lenguaje corporal ante cualquier interacción con un cliente.</p> <p>CE4.6. Demostrar simpatía y amabilidad en el trato con el cliente.</p> <p>CE4.7. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.</p>
RA0244: Describir el proceso que habitualmente presta el departamento de recepción durante el registro de los clientes.	<p>CE5.1. Describir los métodos de obtención, archivo y difusión de la información generada por el cliente durante el registro, justificando el grado de confidencialidad adecuado.</p> <p>CE5.2. En supuestos relacionados con la documentación que se utiliza en el registro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar la legalidad e idoneidad de los diferentes documentos. - Identificar la documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la normativa vigente. - Seleccionar el documento apropiado para cada operación. - Explicar los diversos conceptos/partes que componen el documento. <p>CE5.3. En una situación simulada, introducir datos del cliente y su método de pago en el software del alojamiento turístico, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.</p> <p>CE5.4. Demostrar discreción y honestidad en el tratamiento de datos de los clientes.</p> <p>CE5.5. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.</p>

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Industria Hotelera. Concepto de hotelería y su evolución histórica. Importancia del turismo y la hotelería en la economía global y nacional. Principales tendencias actuales (digitalización, sostenibilidad, personalización).	Investigación y síntesis de información sobre la historia y desarrollo de la industria hotelera. Interpretación estadística de turismo y ocupación hotelera para entender su impacto económico. Comparación de tendencias de los enfoques de innovación y sostenibilidad en hotelería.	Valorar la importancia histórica de la hotelería y su contribución al desarrollo de las comunidades. Disposición a explorar nuevas tendencias y tecnologías emergentes.
Clasificación y Tipos de Alojamiento: Criterios de clasificación hotelera (estrellas, diamantes, certificaciones). Tipos de establecimientos de alojamiento (hoteles urbanos, resorts, hostales,	Investigación de las características de cada tipo de alojamiento, comparando ventajas y desventajas. Elaboración de un listado de establecimientos locales e internacionales, asignándoles categoría y tipología.	Reconocer el valor de la multiculturalidad en la industria hotelera. Apertura a la innovación y estar dispuesto a conocer modelos de negocio

<p>boutique, campings y <i>glampings</i>, eco-hoteles, hostales y pensiones, apartahoteles, moteles, albergues, casas rurales, cabañas y <i>bungalows</i>, entre otros).</p> <p>Diferentes regímenes de operación (franquicia, independiente, cadena, alquiler vacacional).</p>	<p>Creación de fichas descriptivas de cada modalidad de alojamiento, destacando su público objetivo y principales servicios.</p>	<p>emergentes (<i>glampings</i>, eco-hoteles, etc.).</p> <p>Comprender la importancia de promover prácticas responsables en todos los tipos de alojamientos.</p> <p>Estar dispuesto a incorporar innovaciones que beneficien al cliente y al medio ambiente.</p>
<p>Estructura Organizacional en un Hotel.</p> <p>Departamentos principales: recepción, reservas, <i>housekeeping</i>, alimentos y bebidas, mantenimiento, seguridad, entre otros.</p> <p>Funciones y responsabilidades de cada departamento.</p> <p>Jerarquías y organigramas típicos de un hotel.</p>	<p>Diseño de la estructura jerárquica de un hotel ficticio o real.</p> <p>Identificación de las tareas específicas de cada área y relacionarlas con las competencias del personal.</p> <p>Simulación de interrelación departamental, analizando casos en los que distintos departamentos deban coordinarse (por ejemplo, un evento o un <i>check-in</i> masivo).</p>	<p>Valorar la importancia de la colaboración entre departamentos para la eficiencia operativa.</p> <p>Reconocer la relevancia de cada rol y la necesidad de asumir responsabilidad en el desempeño.</p>
<p>Condiciones de accesibilidad.</p> <p>Accesibilidad universal: concepto y normativa.</p> <p>Necesidades de mantenimiento.</p> <p>Limpieza</p> <p>Espacios comunes y no comunes del alojamiento turístico:</p> <p>Funciones y características.</p> <p>Accesos</p> <p>Instalaciones</p> <p>Mobiliario y equipamiento</p> <p>Decoración</p> <p>climatización y ambientación en el área de lobby y vestíbulo.</p> <p>Normativa de seguridad.</p> <p>Documentos:</p> <p>Reporte de situaciones.</p> <p>Prevención de riesgos</p> <p>Procedimientos de seguridad-</p>	<p>Identificación de las condiciones básicas para favorecer la accesibilidad al alojamiento turístico.</p> <p>Realizaciones de simulaciones donde se identifican barreras físicas y se proponen mejoras.</p> <p>Identificación de las necesidades de mantenimiento y limpieza del área de lobby y vestíbulo.</p> <p>Diferenciación de los espacios, comunes y no comunes, que componen el alojamiento turístico.</p> <p>Dominio de la normativa aplicable de seguridad utilizada en sistemas de emergencia o contra incendios.</p> <p>Identificación de las técnicas de decoración, climatización y ambientación en el área de lobby y vestíbulo de un alojamiento turístico.</p> <p>Análisis de situaciones en la que se debe reportar al departamento de mantenimiento y/o Ama de llaves, así como a un superior directo.</p> <p>Aplicación de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.</p>	<p>Desarrollar la capacidad de anticiparse a las necesidades del huésped.</p> <p>Reconocer la importancia de cumplir las normas para salvaguardar la reputación y seguridad del establecimiento.</p> <p>Actitud de inclusión al momento de recibir al cliente.</p> <p>Valoración de la accesibilidad como parte de la calidad.</p> <p>Disposición al uso eficiente de recursos.</p> <p>Comprender que la hotelería implica obligaciones éticas y legales hacia clientes y colaboradores.</p>

Instrumentos para la prevención de riesgos. Señalización	<p>Elaboración una propuesta de plan de seguridad que incluya protocolos y procedimientos para mitigar los riesgos.</p> <p>Implementación de medidas de seguridad para proteger los sistemas informáticos y los datos de los clientes.</p> <p>Simulación de Protocolo de actuación en situaciones de crisis (desastres naturales, incidentes de seguridad, etc.).</p> <p>Aplicación de normativa de accesibilidad en el área de lobby.</p>	<p>Fomentar la honestidad y transparencia en la gestión hotelera.</p> <p>Valorar la eficiencia energética y las prácticas sostenibles como parte fundamental de la operación hotelera.</p> <p>Interiorizar la importancia de cumplir protocolos de higiene y protección.</p>
Normativas y Regulaciones Hoteleras. Legislación turística nacional e internacional. Normas de seguridad y salud aplicables a la industria hotelera. Derechos del consumidor y protección de datos. Certificaciones y sellos de calidad.	<p>Lectura e interpretación de normativas, identificando los requisitos clave de la legislación vigente.</p> <p>Estudio de casos legales analizando situaciones en las que un hotel debe responder ante reclamaciones o inspecciones.</p> <p>Diseño de un plan de cumplimiento normativo básico para un establecimiento ficticio.</p>	<p>Adaptarse a las nuevas demandas del mercado turístico y las transformaciones tecnológicas.</p> <p>Reconocer el rol del sector hotelero en el cuidado del entorno y en la creación de valor sostenible.</p>
Departamento de Recepción. Diseño universal en espacios de recepción. Objetivos Organigrama Funciones de cada puesto. Procesos de recepción y atención al huésped (<i>check-in, check-out</i>). Revenue management y fijación de tarifas. Seguridad e higiene en hoteles. Protocolos de sostenibilidad y eficiencia energética. Eficiencia energética en áreas comunes. Aplicaciones informáticas utilizadas en la Recepción Uso de tecnología (PMS, CRM, automatización). Software de Gestión de Propiedades Hoteleras PMS	<p>Búsqueda de información sobre los objetivos, estructura organizacional, funciones y descripción de puestos del departamento de Recepción.</p> <p>Aplicación de normativa de accesibilidad en el área de lobby.</p> <p>Simulación de <i>check-in/check-out</i>, cumpliendo con los pasos y protocolos requeridos para recibir y despedir huéspedes.</p> <p>Simulación de proceso de <i>check-in y check-out</i> en alojamiento turístico utilizando sistemas informáticos (versión betas educativo).</p> <p>Resolución de ejercicios prácticos que involucren ajuste de tarifas según ocupación y estacionalidad.</p> <p>Optimización del uso de iluminación y climatización sostenible</p> <p>Ánalisis de la importancia de los PMS Software de Gestión de Propiedades Hoteleras (<i>Property Management Systems</i>).</p> <p>Uso de versiones de prueba o simuladores de sistemas de gestión (PMS) para familiarizarse con la operatividad de los procesos.</p> <p>Manejo de software y dispositivos electrónicos para el registro de entrada de clientes en alojamientos turísticos.</p>	

<p>(Property Management Systems):</p> <p>Características</p> <p>Uso</p> <p>Funciones</p> <p>Ventajas y desventajas</p> <p>PMS más populares.</p> <p>Relación de la recepción con otros departamentos del hotel:</p> <p>Reservaciones</p> <p>Teléfonos</p> <p>Manejo de equipajes</p> <p>Ama de llaves</p> <p>Alimentos y bebidas</p> <p>Mantenimiento</p> <p>Seguridad</p> <p>Entre otros</p>	<p>Exposición de las relaciones interdepartamentales que se generan en un alojamiento turístico con las demás áreas involucradas en el proceso de llegada y salida de clientes y atención al huésped.</p> <p>Simulación de proceso de coordinación del trabajo del día en función de las llegadas y salidas de clientes previstas y la asistencia necesaria dentro del alojamiento turístico.</p>	
<p>Facturación y cobro</p> <p>Medios de pago y sus formas de aplicación.</p> <p>Tipos de facturación.</p> <p>Software de facturación y cobro de alojamiento turístico.</p>	<p>Explicación de los medios de pago y las formas de aplicación.</p> <p>Operación de facturación y cobro (tanto contado como crédito).</p> <p>Simulación de procesos de registro de datos del cliente y aplicación de método de pago en el software del alojamiento turístico, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.</p>	
<p>Hospitalidad y Experiencia del Cliente.</p> <p>Principios de hospitalidad y servicio al cliente.</p> <p>Psicología del huésped: necesidades y expectativas.</p> <p>Técnicas de fidelización y reputación <i>online</i>.</p> <p>Manejo de situaciones difíciles y quejas.</p>	<p>Simulación de diferentes perfiles de huésped y sus requerimientos.</p> <p>Diseño de encuestas de satisfacción para medir la experiencia del cliente.</p> <p>Estudio de estrategias de fidelización analizando programas de lealtad y su efectividad en la industria.</p>	
<p>Seguridad establecimientos de alojamiento</p> <p>Departamento de seguridad de un establecimiento hotelero.</p> <p>Objetivos</p> <p>Servicios de seguridad</p> <p>Prevención de riesgos</p> <p>Procedimientos.</p>	<p>en de Aplicación de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.</p> <p>Elaboración una propuesta de plan de seguridad que incluya protocolos y procedimientos para mitigar los riesgos.</p> <p>Implementación de medidas de seguridad para proteger los sistemas informáticos y los datos de los clientes.</p> <p>Simulación de Protocolo de actuación en situaciones de crisis (desastres naturales, incidentes de seguridad, etc.).</p>	

Instrumentos para la prevención de riesgos. Señalización	Elaboración de diseño de rutas de evacuación con señalización clara y visible y salidas de emergencia. Identificación y resolución de posibles incidencias.	
Tendencias e Innovación en Hotelería: Hoteles inteligentes (domótica, automatización, IA). Turismo sostenible y eco-hotelera. Big data y analítica de datos en la gestión hotelera. Nuevas experiencias de alojamiento (temático, wellness (salud y bienestar), aventura).	Elaboración de un informe sobre la aplicación de IA y <i>big data</i> en hoteles de vanguardia. Diseño de un proyecto eco-hotel que integre energías renovables y gestión eficiente de residuos. Análisis de casos de éxito de hoteles pioneros en tecnología e innovación.	

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos de los estudiantes en relación con las actividades del departamento de recepción en organizaciones de alojamiento, permitiendo adaptar la enseñanza a sus necesidades y niveles de competencia.
- Motivación de los temas por parte del (de la) docente, promoviendo el aprendizaje significativo y brindando retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Desarrollo de proyectos de investigación individuales y en equipo, con el propósito de aplicar técnicas y procedimientos vinculados a las competencias del área, favoreciendo la autonomía, el pensamiento crítico y el trabajo en equipo.
- Combinar las competencias de varios módulos en proyectos finales (por ejemplo, simulación de un “mini-hotel” donde el estudiantado rota por distintos puestos).
- Énfasis en la implementación de metodologías activas, como el aprendizaje basado en proyectos y estudios de caso.
- Realización de exposiciones teóricas y demostraciones prácticas del uso de equipos y programas informáticos especializados en la gestión de recepción hotelera, resolviendo dudas sobre su funcionamiento y promoviendo su aplicación efectiva en situaciones reales.
- Realización de visitas técnicas a empresas del sector hotelero y de alojamiento, con el fin de que los estudiantes observen en contexto real las operaciones de recepción y pueda relacionar los conocimientos adquiridos en el aula con la práctica profesional.
- Fortalecimiento del aprendizaje mediante la integración de metodologías de investigación documental y trabajo en campo, promoviendo la representación interactiva de documentación y el desarrollo de proyectos prácticos aplicados al área de recepción hotelera.
- Uso de herramientas, tecnologías, materiales accesibles para personas con discapacidad, promoviendo la inclusión digital.
- Fomentar el uso de software de gestión hotelera (PMS), apps de mensajería interna o herramientas colaborativas para reflejar la realidad actual de muchos alojamientos.
- Implementación de material multimedia, como videos, presentaciones interactivas, plataformas digitales y el uso del internet, para exponer a los estudiantes a diferentes técnicas y procedimientos relacionados con la gestión de recepción en establecimientos de alojamiento.



VERSIÓN
PRELIMINAR



MÓDULO 3: OPERACIONES DE RESERVAS Y GESTIÓN DE COBRO.

Nivel: 3

Código: HOYT-MF058_3

Duración: 234 horas/año (6h/semanales)

Módulo formativo asociado a las Unidades de Competencias Específicas UC0062_3: Ingresar las reservas de habitaciones en el sistema de reservaciones y UC0063_3: Realizar la gestión de cobro pre/post estancia en alojamientos turísticos.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA0231: Evaluar los procesos administrativos de reserva, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su puesta en práctica.	<p>CE1.1. Describir los objetivos, funciones y tareas propias del personal de reservas identificando los formatos establecidos y procedimientos del departamento.</p> <p>CE1.2. Describir el procedimiento de solicitud de información a los clientes o grupos, identificando los datos personales y la información sobre preferencias necesaria.</p> <p>CE1.3. En un supuesto práctico, interpretar la oferta, los contratos y las condiciones pactadas con las fuentes de reservas justificando las tarifas a aplicar según ocupación y estacionalidad entre otros.</p> <p>CE1.4. Manejar los programas informáticos específicos de reservas y los documentos utilizados en los procesos de reservas.</p> <p>CE1.5. En un supuesto práctico de ingresar reservas de habitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interpretar la situación de un establecimiento a partir del estado de las reservas y deducir actuaciones con respecto a reservas individuales y/o grupos. - Relacionar la información necesaria para registrar las reservas en el sistema de un alojamiento turístico. - Detallar posibles solicitudes de clientes individuales y/o grupos a la hora de realizar una reserva. - Argumentar los posibles cargos extras que pueda conllevar solicitudes especiales de clientes individuales y/o grupos a la hora de realizar una reserva. <p>CE1.6. Identificar la documentación procedente de las reservas que es necesario informar a un superior directo, al resto de departamentos y su posterior registro.</p> <p>CE1.7. Demostrar cordialidad con el cliente en la solicitud de información y discreción con los datos proporcionados.</p>
RA0232: Aplicar la información obtenida por un cliente individual y/o grupos, a partir de fechas, tarifas y solicitudes especiales, en el registro de una reserva, en el sistema de reservaciones de un alojamiento turístico	<p>CE2.1. Relacionar las tarifas con las tipologías de habitación y servicios más comunes utilizando la codificación del sistema de reservaciones de un alojamiento turístico.</p> <p>CE2.2. Identificar las tarifas que proveen mayor margen de beneficio económico a los alojamientos turísticos.</p> <p>CE2.3. Manejar el sistema de reservaciones de un alojamiento turístico asociando la codificación con el inventario habitacional.</p> <p>CE2.4. En un supuesto práctico, modificar las tarifas en los listados tarifarios según ocupación y estacionalidad.</p> <p>CE2.5. En un supuesto práctico de aplicar información en el registro de una reserva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Argumentar la selección de tipología de habitación a un cliente a la hora de realizar una reserva en un alojamiento turístico.

	<ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar la información de peticiones, solicitudes y otras observaciones para completar el perfil del cliente cuando se realiza la reserva. - Analizar la información facilitada por el cliente asegurando cumplir con las expectativas del mismo, reconfirmando los datos suministrados: fechas, número de personas, hora de llegada, entre otros. <p>CE2.6. Reportar al superior jerárquico las incidencias durante el proceso de reservas.</p> <p>CE2.7. Argumentar la importancia de realizar los procesos de reservas con diligencia y exactitud, evitando errores que puedan menoscabar la imagen del alojamiento.</p> <p>CE2.8. Explicar la importancia de reconfirmar a través de los medios necesarios, los datos de las reservas.</p>
RA0233: Describir el proceso de confirmación de registro de una reserva en un alojamiento turístico a un cliente individual o agencia de viajes.	<p>CE3.1. Enumerar las distintas vías de comunicación con un cliente o agencia para la confirmación de la reserva.</p> <p>CE3.2. Diferenciar los distintos tipos de comisiones que apliquen según el caso, a las reservas realizadas a través de agencias de viajes.</p> <p>CE3.3. En un supuesto práctico, aplicar durante la entrada de la reserva en el sistema informático la codificación y numeración que aplique según el caso.</p> <p>CE3.4. En un supuesto práctico, realizar los reportes de comisiones de diferentes agencias de viajes en el tiempo establecido e informar al supervisor directo ante cualquier discrepancia que se pudiera encontrar en la realización de dichos reportes.</p> <p>CE3.5. Describir la importancia de poner atención en la codificación y numeración que aplique a cada reserva durante el registro.</p>
RA0234: Desarrollar los procesos de gestión de cobros y facturación, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su conciliación.	<p>CE1.1. Manejar las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos e informando a un superior directo en caso de detectar discrepancias.</p> <p>CE1.2. Identificar la información necesaria para obtener los reportes de prepago y cobro a través del software de los alojamientos turísticos.</p> <p>CE1.3. Explicar los diferentes medios de pago en los alojamientos turísticos.</p> <p>CE1.4. En una situación simulada de gestión de cobro: Realizar las operaciones de facturación y cobro a partir de los datos de estancia y servicios consumidos. Seleccionar los prepagos y pagos realizados para la remisión al departamento de contabilidad.</p> <p>CE1.5. Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de facturación y cobro, y de control económico de la producción, con un alto sentido de la responsabilidad y honradez.</p>
RA0235: Identificar los soportes correspondientes a comisiones para facilitar los mismos al departamento de crédito y cobranza	<p>CE2.1. Identificar la información relativa a soportes de comisiones a intermediarios y/o clientes directos.</p> <p>CE2.2. Describir los distintos tipos de comisiones a pagar según contrato y negociaciones de un alojamiento turístico.</p> <p>CE2.3. Explicar las evidencias y soportes necesarios para el pago de comisiones en los alojamientos turísticos.</p> <p>CE2.4. Describir el rol del departamento de contabilidad dentro del proceso de pago de comisiones en los alojamientos turísticos.</p>

	<p>CE2.5. En una situación simulada, ejecutar el reporte de comisiones a agencias en el sistema del establecimiento turístico y procede a sacar las comisiones de estas.</p> <p>CE2.6. En una situación simulada, preparar las evidencias que soporten cada pago de comisiones a las diferentes agencias de viajes y tour operadores, según los procedimientos y políticas financieras del establecimiento turístico.</p> <p>CE2.7. En una situación simulada, enviar los soportes de comisiones de las agencias y tour operadores al departamento de contabilidad en los tiempos y plazos acordados por el alojamiento turístico.</p> <p>CE2.8. Demostrar responsabilidad en los envíos de soportes de comisiones a los departamentos correspondientes.</p>
RA0236: Identificar las reservas de clientes no presentados y reservas canceladas a través del sistema de reservas de un alojamiento turístico.	<p>CE3.1. Identificar en el sistema de reservaciones aquellos reportes que corresponden a clientes no presentados con reserva y cancelaciones.</p> <p>CE3.2. Describir el significado de este reporte para el debido registro en el departamento contable.</p> <p>CE3.3. Describir la importancia de la verificación con los departamentos involucrados de la veracidad de la información de reservas no presentadas y canceladas.</p> <p>CE3.4. Detallar el proceso de cobro a las tarjetas de crédito cuando corresponda e informando a un superior directo.</p> <p>CE3.5. En un supuesto práctico, generar el reporte de clientes no presentados con reserva, en el sistema del establecimiento turístico, tomando en cuenta las fechas, y procede con el cargo en el sistema de reservas de los mismos.</p> <p>CE3.6. En un supuesto práctico: Realizar los cobros a las tarjetas de crédito de los clientes no presentados con reserva y envía los soportes correspondientes al departamento de Ingresos.</p> <p>CE3.7. En un supuesto práctico: Realizar los cargos correspondientes a terceros de los clientes no presentados con reserva y envía los soportes necesarios al departamento de Crédito y Cobranza o similar.</p> <p>CE3.8. Demostrar responsabilidad en los reportes de las reservas de clientes no presentados y canceladas.</p>
RA0228: Evaluar información del mercado turístico que permita estimar la situación, evolución y tendencias del sector de alojamiento turístico.	<p>CE1.1. Manejar las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos e informando a un superior directo en caso de detectar discrepancias.</p> <p>CE1.2. Identificar la información necesaria para obtener los reportes de prepago y cobro a través del software de los alojamientos turísticos.</p> <p>CE1.3. Explicar los diferentes medios de pago en los alojamientos turísticos.</p> <p>CE1.4. En una situación simulada de gestión de cobro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar las operaciones de facturación y cobro a partir de los datos de estancia y servicios consumidos. - Seleccionar los pagos realizados para la remisión al departamento de contabilidad. <p>CE1.5. Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de facturación y cobro, y de control económico de la producción, con un alto sentido de la responsabilidad y honradez.</p>
RA0235: Identificar los soportes correspondientes a	<p>CE2.1. Identificar la información relativa a soportes de comisiones a intermediarios y/o clientes directos.</p>

comisiones para facilitar los mismos al departamento de crédito y cobranza.	<p>CE2.2. Describir los distintos tipos de comisiones a pagar según contrato y negociaciones de un alojamiento turístico.</p> <p>CE2.3. Explicar las evidencias y soportes necesarios para el pago de comisiones en los alojamientos turísticos.</p> <p>CE2.4. Describir el rol del departamento de contabilidad dentro del proceso de pago de comisiones en los alojamientos turísticos.</p> <p>CE2.5. En una situación simulada, ejecutar el reporte de comisiones a agencias en el sistema del establecimiento turístico y procede a sacar las comisiones de estas.</p> <p>CE2.6. En una situación simulada, preparar las evidencias que soporten cada pago de comisiones a las diferentes agencias de viajes y tour operadores, según los procedimientos y políticas financieras del establecimiento turístico.</p> <p>CE2.7. En una situación simulada, enviar los soportes de comisiones de las agencias y tour operadores al departamento de contabilidad en los tiempos y plazos acordados por el alojamiento turístico.</p> <p>CE2.8. Demostrar responsabilidad en los envíos de soportes de comisiones a los departamentos correspondientes.</p>
RA0236: Identificar las reservas de clientes no presentados y reservas canceladas a través del sistema de reservas de un alojamiento turístico.	<p>CE3.1. Identificar en el sistema de reservaciones aquellos reportes que corresponden a clientes no presentados con reserva y cancelaciones.</p> <p>CE3.2. Describir el significado de este reporte para el debido registro en el departamento contable.</p> <p>CE3.3. Describir la importancia de la verificación con los departamentos involucrados de la veracidad de la información de reservas no presentadas y canceladas.</p> <p>CE3.4. Detallar el proceso de cobro a las tarjetas de crédito cuando corresponda e informando a un superior directo.</p> <p>CE3.5. En un supuesto práctico, generar el reporte de clientes no presentados con reserva, en el sistema del establecimiento turístico, tomando en cuenta las fechas, y procede con el cargo en el sistema de reservas de los mismos.</p> <p>CE3.6. En un supuesto práctico: Realizar los cobros a las tarjetas de crédito de los clientes no presentados con reserva y envía los soportes correspondientes al departamento de Ingresos.</p> <p>CE3.7. En un supuesto práctico: Realizar los cargos correspondientes a terceros de los clientes no presentados con reserva y envía los soportes necesarios al departamento de Crédito y Cobranza o similar.</p> <p>CE3.8. Demostrar responsabilidad en los reportes de las reservas de clientes no presentados y canceladas.</p>

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Departamento Reservas: <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Funciones - Estructura organizacional - Procesos 	<p>Exposición sobre los objetivos, funciones, estructura organizacional, tareas propias del personal y los procesos del departamento de reservas.</p> <p>Diseño de diagrama de flujo o infografía de los procesos propios del departamento de reservas de un establecimiento de alojamiento turístico.</p>	<p>Responsabilidad y cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Cortesía, respeto y discreción.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Relación interdepartamental con las demás áreas del alojamiento. 	Análisis de la relación interdepartamental con las demás áreas del alojamiento.	Creatividad en la operación de reservas. Actuación rápida en situaciones problemáticas.
Políticas y procedimientos de las actividades de reservas de la organización de alojamiento. <ul style="list-style-type: none"> - Reglamentaciones - Tarifas y ofertas - Inventario de habitaciones - Temporadas - Tipos de clientes Política de inclusión en tarifas y promociones.	Análisis de los reglamentos establecidos por la organización. Procedimientos y técnicas de las actividades de reservas. Composición y aplicación de las tarifas y ofertas establecidas en relación con los tipos de clientes. Identificación de las tarifas según las tipologías de habitación y servicios más comunes utilizando la codificación del sistema de reservaciones de un alojamiento turístico. Identificación de las tarifas que proveen mayor margen de beneficio económico a los alojamientos turísticos. Inclusión de tarifas adaptadas (personas mayores, discapacidad, etc.).	Diligencia con enfoque ético e inclusivo. Respeto por la diversidad en el trato digital o presencial. Honestidad y responsabilidad en el manejo de datos sensibles. Orden en el manejo de los procesos. Responsabilidad y cumplimiento de los objetivos.
Programas informáticos y documentos de reservas. <ul style="list-style-type: none"> - Conclusiones operativas - Motores de búsqueda - Programas de fidelización - Técnicas de ventas - Reportes - Reservas en canales digitales (OTAs Agencias de viajes <i>Online</i>, <i>Booking</i>, Expedia, etc.). Reservas accesibles: canales que integren lectura fácil y ayudas visuales.	Modificación de las tarifas en los listados tarifarios según ocupación y estacionalidad. Manejo de programas informáticos específicos de reservas y los documentos utilizados en los procesos de reservas y asociando la codificación con el inventario habitacional. Manejo de formularios y documentación de reservas de forma manual y computarizada. Manejo de reservas en canales digitales (OTAs Agencias de viajes <i>Online</i> , <i>Booking</i> , Expedia, etc.). Procedimientos apropiados para las reservas con tarjetas de créditos. Realización de ventas y reportes de reservas. Simulación de reservas con atención a necesidades especiales.	Orden en la secuencia del trabajo. Rigor en la facturación de los servicios. Diligencia en las operaciones de cobro. Empatía en la prestación de servicios durante la estancia de la clientela. Reconocimiento de la importancia del correcto cumplimiento de la normativa en materia de seguridad. Demostrar que maneja conflictos y quejas cumpliendo con las normas establecidas.
Operaciones de oficina <ul style="list-style-type: none"> - Materiales y equipos - Información interna - Técnicas de comunicación. 	Manejo y uso adecuado de los materiales y equipos de oficina. Identificación y uso de las técnicas de estrategias de comunicación efectivas, utilizando herramientas como correos electrónicos, mensajería instantánea o reuniones periódicas para mantener la información sobre novedades y	

<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de cobro sostenibles y sin contacto. 	<p>tareas pendientes.</p> <p>Identificación de las medidas de seguridad para proteger la información confidencial de la empresa, como contraseñas seguras, copias de seguridad regulares y restricciones de acceso a determinados documentos.</p> <p>Uso de software que minimice el consumo de papel y recursos.</p>	
<p>Gestión de reservas y aplicaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El proceso de solicitud de información a los clientes y grupos. - Modificación - Cancelaciones - Atenciones espaciales - Registro de reserva - Perfil del cliente para la reserva. - Confirmación de registro de una reserva. - La codificación. 	<p>Aplicación de las técnicas de gestión de reservas.</p> <p>Simulación de solicitud de información a los clientes o grupos en establecimientos de alojamiento turístico, siguiendo el procedimiento establecido.</p> <p>Modificación, cancelación de reservas y atenciones especiales, siguiendo los procedimientos establecidos.</p> <p>Estudios de casos sobre estrategias de <i>overbooking</i> y manejo de cancelaciones.</p> <p>Aplicación de información en el registro de una reserva.</p> <p>Identificación de las características de la tipología de habitación en un alojamiento turístico.</p> <p>Simulación por parte de estudiantes del proceso de completar el perfil del cliente para la reserva, seleccionando la información de peticiones, solicitudes y otras observaciones analizando la información facilitada y reconfirmando los datos suministrados: fechas, número de personas, hora de llegada, entre otros.</p> <p>Aplicación mediante el uso de sistema informático de la codificación y numeración durante el registro de entrada de reserva.</p>	
<p>Medios de pago en los alojamientos turísticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facturación y cobro <p>Medios de pago y sus formas de aplicación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de facturación - Políticas de pagos - Automatización de cobros y políticas de pago flexible. - Soportes de comisiones a 	<p>Explicación de los medios de pago y las formas de aplicación.</p> <p>Uso de software de cobros para simulaciones reales.</p> <p>Operación de facturación y cobro (tanto contado como crédito) a partir de los datos de estancia y servicios consumidos.</p> <p>Explicación del procedimiento para las operaciones con cheques personales, depósitos en efectivo, aceptación de <i>voucher</i>, cambio de divisas, cuentas especiales y cuentas en efectivo.</p> <p>Procedimientos para descuentos en las tarifas</p> <p>Descripción de los distintos tipos de comisiones a pagar según contrato y negociaciones de un alojamiento turístico.</p> <p>Identificación de la información relativa a soportes</p>	

<p>intermediarios y/o clientes directos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguridad en transacciones electrónicas y protección de datos financieros. <p>Departamento de contabilidad en los alojamientos turísticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de comisiones a agencias en el sistema del establecimiento turístico. - Normas y procedimientos del establecimiento 	<p>de comisiones a intermediarios y/o clientes directos.</p> <p>Realización de talleres sobre seguridad en transacciones electrónicas y protección de datos financieros de los huéspedes.</p> <p>Análisis del rol del departamento de contabilidad dentro del proceso de pago de comisiones en los alojamientos turísticos.</p> <p>Elaboración de reporte de comisiones a agencias en el sistema del establecimiento de alojamiento y cálculo de comisiones.</p> <p>Demostración sobre el manejo de conflictos y quejas cumpliendo con las normas establecidas.</p>	
--	---	--

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos de los estudiantes en relación con operaciones de reservas y gestión a clientes en organizaciones de alojamiento, permitiendo adaptar la enseñanza a sus necesidades y niveles de competencia.
- Motivación de los temas por parte del (de la) docente, promoviendo el aprendizaje significativo y brindando retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Desarrollo de proyectos de investigación individuales y en equipo, con el propósito de aplicar técnicas y procedimientos vinculados a las competencias del área, favoreciendo la autonomía, el pensamiento crítico y el trabajo en equipo.
- Énfasis en la implementación de metodologías activas, como el aprendizaje basado en proyectos y estudios de caso.
- Realización de exposiciones teóricas y demostraciones prácticas del uso de equipos y programas informáticos especializados en operaciones de reservas y gestión a clientes en una organización de alojamiento, resolviendo dudas sobre su funcionamiento y promoviendo su aplicación efectiva en situaciones reales.
- Realización de visitas técnicas a empresas del sector hotelero y de alojamiento, con el fin de que los estudiantes observen en contexto real las operaciones de reservas y gestión pueda relacionar los conocimientos adquiridos en el aula con la práctica profesional.
- Fortalecimiento del aprendizaje mediante la integración de metodologías de investigación documental y trabajo en campo, promoviendo la representación interactiva de documentación y el desarrollo de proyectos prácticos aplicados en las operaciones de reservas y gestión a clientes en una organización de alojamiento.
- Uso de herramientas, tecnologías, materiales accesibles para personas con discapacidad, promoviendo la inclusión digital.

- Implementación de material multimedia, como videos, presentaciones interactivas, plataformas digitales y el uso del internet, para exponer a los estudiantes a diferentes técnicas y procedimientos relacionados con las operaciones de reservas y gestión de cobro en establecimientos de alojamiento.



VERSIÓN
PRELIMINAR



MÓDULO 4: INGLÉS EN ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Nivel: 3

Código: HOYT-MF059_3

Duración: 234 horas/año (6h/semanales)

Módulo formativo asociado a la Unidad de Competencia Específica UC0030_3: Comunicar mensajes en inglés a nivel de usuario independiente y en el ámbito turístico.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA0113: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito del alojamiento.	<p>CE1.1. Interpretar los aspectos generales de mensajes orales emitidos en inglés y describir con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida. - Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio. - Resolución de quejas y reclamaciones. - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas. - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector. - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales. - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos. - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores. - Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales. - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales. <p>CE1.2. Interpretar de forma general mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía. - Comunicación formal o informal. - Aspectos no verbales. - Número y características de los interlocutores. - Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos. - Claridad de la pronunciación. - Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.
RA0114: Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito del alojamiento, extrayendo la información relevante	<p>CE2.1. Interpretar de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en inglés y describir su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta de manuales de equipamiento o utensilios de la actividad turística. - Consulta de manuales de aplicación informática. - Petición de información, reservas y pedidos. - Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos. - Información sobre destinos, servicios y precios. <p>CE2.2. Interpretar de forma general mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.

	<ul style="list-style-type: none"> - Costumbres en el uso de la lengua. - Grafía deficiente. - Impresión de baja calidad.
RA0115: Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al ámbito del alojamiento turístico.	<p>CE3.1. Expresar oralmente en inglés, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases medianamente complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida. - Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio. - Resolución de quejas y reclamaciones. - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas. - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector. - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales. - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos. - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores. - Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales. - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales. <p>CE3.2. Producir mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación presencial o telefónica. - Comunicación formal o informal. - Costumbres en el uso de la lengua. - Número y características de los interlocutores. - Ruido ambiental o interferencias. - Tiempo del que se dispone para la comunicación.
RA0116: Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.	<p>CE4.1. Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avisos para clientes de un evento. - Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes. - Reservas y venta de servicios y productos turísticos. - Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector. - Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito. - Resolución de quejas y reclamaciones por escrito. - Formalización de documentos de control, contratos y bonos. - Elaboración de informes. - Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector. - Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio. - Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

	<p>CE4.2. Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación formal o informal. - Costumbres en el uso de la lengua. - Características de los receptores del mensaje. - Calidad de la impresión o de la grafía.
RA0117: Interactuar oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.	<p>CE5.1. Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida. - Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio. - Resolución de quejas y reclamaciones. - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas. - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector. - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales. - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos. - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores. - Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales. - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales. <p>CE5.2. Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación presencial o telefónica. - Comunicación formal o informal. - Costumbres en el uso de la lengua. - Número y características de los interlocutores. - Claridad en la pronunciación y distintos acentos. - Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos. - Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Comunicación Básica en el Alojamiento Turístico: <ul style="list-style-type: none"> - Saludos y despedidas formales e informales. - Presentación personal y presentación de servicios del hotel. - Expresiones de cortesía y trato al huésped. 	Realización de juegos de roles de recepción y despedida de huéspedes. Realización de práctica de diálogos de bienvenida en la recepción. Simulación de presentación de servicios del hotel. Presentación oral de los servicios de un hotel. Realización de juegos de rol atendiendo a clientes en la recepción.	Demostración de cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible en el desempeño de la actividad. Colaboración y trabajo en equipo.

<ul style="list-style-type: none"> - Obtención de información general del cliente. - Días, fechas y horarios en contextos hoteleros. - Diferentes niveles de lengua: coloquial, formal o protocolaria, según la situación. - Diferentes acentos de la lengua. 	<p>Práctica de diálogos para <i>check-in</i> y <i>check-out</i>.</p> <p>Simulación de llamadas y correos de reservas.</p> <p>Redacción de confirmaciones de reserva en inglés.</p> <p>Dramatización de quejas y solución de problemas.</p> <p>Simulación de llamadas de emergencia en hoteles.</p> <p>Creación de guiones para atención de huéspedes insatisfechos.</p> <p>Análisis de casos reales de servicio al cliente en hoteles.</p>	<p>Orden en los procesos y en la transferencia de información, realizada con claridad, de manera estructurada y precisa a las personas correspondientes.</p> <p>Compromiso en ofrecer un servicio de calidad al cliente.</p>
<p>Terminología y Vocabulario en el Ámbito Hotelero:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vocabulario general utilizado en turismo y hostelería. - Lenguaje inclusivo en inglés - Terminología específica del Departamento de Reservas: - <i>Bookings</i>, tipos de reservas y formularios. - Días feriados e información personal. - Manejo de sistemas de reservas. - Estatus de la reserva y gestión de recepción. - Huespedes y tipos de habitaciones: - Camas, servicios, cantidad de personas. - Pagos y recargos a las habitaciones. - Vocabulario para describir accesibilidad y sostenibilidad. - Vocabulario de instalaciones y servicios del hotel. - Descripción de habitaciones y áreas comunes. 	<p>Simulación de manejo de situaciones en inglés (reclamaciones, emergencias, atención a clientes VIP).</p> <p><i>Role play</i> con huéspedes con discapacidad.</p> <p>Creación de guiones para resolución de problemas en inglés en la recepción.</p> <p>Uso de herramientas de traducción accesible</p> <p>Atención de quejas y reclamaciones.</p> <p>Realización de prácticas de redacción y comunicación digital en inglés para atención al cliente.</p> <p>Redacción de correos promocionales y respuestas a consultas.</p> <p>Creación de folletos informativos en inglés.</p> <p>Creación de carteles informativos inclusivos en inglés.</p> <p>Realización de práctica de redacción de confirmaciones de reserva en inglés.</p> <p>Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.</p> <p>Identificación de mensajes directos, telefónicos, grabados o reproducidos por cualquier medio audiovisual.</p> <p>Diseño de campañas promocionales para hoteles.</p>	<p>Disposición para comprender y atender las diferencias de los demás.</p> <p>Reconocimiento de la importancia de la lengua extranjera en el mundo profesional.</p> <p>Respeto e interés por comprender y hacerse comprender.</p> <p>Respeto por las normas y los protocolos socio-profesionales y por las diferencias de registro propias de cada lengua.</p>
<p>Reservas y <i>Check-in/Check-out</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vocabulario y frases clave para reservas y cancelaciones. - Preguntas y respuestas frecuentes en la recepción. - Confirmación y modificación de reservas. - Bienvenida al cliente y presentación del personal. - Indicaciones y sugerencias sobre el alojamiento. 	<p>Simulación de ventas de paquetes turísticos y de alojamiento.</p> <p>Creación de presentaciones sobre un hotel en inglés.</p> <p>Simulación de recomendaciones de servicios en el hotel.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - Horarios del buffet, restaurantes temáticos y otras actividades. - Procedimientos de <i>check-in</i> y <i>check-out</i>. - Métodos de pago y recargos a la habitación. - Agradecimiento y despedida al cliente. 	<p>Simulación de un recorrido guiado por el hotel.</p> <p>Determinación de los roles profesionales de los y las participantes en un diálogo o situación de comunicación.</p> <p>Identificación de la actitud y la intención del interlocutor o interlocutora (exigencia, enfado, ironía, etc.).</p>	
<p>Atención al Cliente y Solución de Problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Frases funcionales para apoyar a clientes con necesidades especiales - Servicio al cliente en el hotel. - Manejo de situaciones en inglés (reclamaciones, emergencias, atención a clientes VIP). - Expresiones para manejo de quejas y solicitudes. - Frases para resolver problemas con la habitación o el servicio. - Uso de tiempos verbales para describir problemas y soluciones. - Seguridad y emergencias en el alojamiento. 	<p>Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias en mensajes.</p> <p>Reconocimiento y uso de recursos lingüísticos para la bienvenida y despedida del cliente en inglés.</p> <p>Petición y confirmación verbal de la oferta solicitada.</p> <p>Respuesta a la solicitud de información variada por parte del cliente.</p> <p>Consulta de un manual de maquinarias, equipamientos y utensilios.</p> <p>Información sobre facturación y sistemas de cobro.</p> <p>Uso de aplicaciones y plataformas de aprendizaje de idiomas que incluyan ejercicios interactivos y retroalimentación inmediata.</p> <p>Empleo de videos, podcasts y otros recursos multimedia en la lengua objetivo para contextualizar vocabulario y expresiones.</p>	
<p>Servicios y Amenidades del Alojamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vocabulario de instalaciones y servicios del hotel. - Instrucciones y recomendaciones sobre el uso de servicios. - Expresiones para ofrecer y promocionar servicios adicionales. - Publicidad y marketing en la industria hotelera. - Descripción de paquetes y promociones. - Comparación de tipos de habitaciones y servicios. - Redacción de correos y mensajes promocionales en inglés. 	<p>Simulaciones virtuales de atención al cliente, integrando el uso de herramientas de traducción y corrección lingüística.</p> <p>Simulación de conversaciones en inglés con herramientas de IA y realidad virtual.</p> <p>Simulación de conversaciones con huéspedes en situaciones reales.</p> <p>Uso de plataformas de aprendizaje de idiomas con inteligencia artificial.</p> <p>Prácticas de atención telefónica y por correo electrónico en inglés.</p>	

<p>Recursos Gramaticales y Expresión en Inglés</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempos verbales y su uso en la atención hotelera. - Verbos modales y su aplicación en el servicio. - Uso de preposiciones, locuciones y conectores. - Oraciones condicionales y estilo indirecto en la comunicación con el huésped. - Uso de la voz pasiva en procedimientos y normativas. - Oraciones de relativo para describir servicios y características del hotel. <p>Herramientas de IA y realidad virtual en servicios de alojamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inglés técnico aplicado a tendencias digitales en hotelería. 		
--	--	--

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos relacionados con las actividades de alojamiento turístico.
- 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 el alojamiento turístico.
- Simulación de conversaciones en inglés con huéspedes en situaciones reales.
- Uso de plataformas de aprendizaje de idiomas con inteligencia artificial.
- Prácticas de atención telefónica y por correo electrónico en inglés.
- Creación de guiones para resolución de problemas en inglés en la recepción.
- *Role play* de situaciones reales (servicio de habitaciones).
- Microproyectos: elaborar un guion de bienvenida para el huésped.
- Listening y dictados con material auténtico (videos, audios de situaciones hoteleras).

MÓDULO 5: VENTAS DE HABITACIONES EN ALOJAMIENTO TURÍSTICO.

Nivel: 3

Código: HOYT-MF060_3

Duración: 273 horas/año (7h/semanales)

Módulo formativo asociado a la Unidad de Competencia Específica UC0061_3: Organizar la venta de inventario de habitaciones del alojamiento turístico.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA0228: Evaluar información del mercado turístico que permita estimar la situación, evolución y tendencias del sector de alojamiento turístico.	<p>CE1.1. Interrelacionar los distintos elementos que conforman la oferta y la demanda turísticas.</p> <p>CE1.2. Describir las fuentes de información turística más relevantes.</p> <p>CE1.3. Describir el set competitivo de un alojamiento turístico en un contexto geográfico nacional determinado.</p> <p>CE1.4. Relacionar la estacionalidad del mercado en el contexto turístico con la dinámica de ocupaciones y tarifas.</p> <p>CE1.5. En un supuesto práctico, interpretar la documentación relativa a la ocupación y tarifas del set competitivo, redactando las conclusiones y explicando la actuación a seguir.</p> <p>CE1.6. En un supuesto práctico, seleccionar métodos de obtención de datos adecuados a las variables que se deben estudiar.</p> <p>CE1.7. En un supuesto práctico, revisar la estacionalidad y las fechas especiales, días feriados, entre otros, para la actualización de tarifas, siguiendo el plan de tarifas por ocupación/ estación.</p> <p>CE1.8. Justificar la importancia de mantener el rango tarifario según los lineamientos de la oferta y demanda del mercado.</p>
RA0229: Manejar la información del mercado y tendencias del sector de alojamiento turístico a través de páginas web y software hotelero identificando las fuentes de obtención de la información más actualizada.	<p>CE2.1. Explicar las posibles discrepancias entre la información manejada en un alojamiento turístico y la ofrecida a través de páginas web y otros medios, y detallar sus consecuencias.</p> <p>CE2.2. En un supuesto práctico, buscar la información requerida acerca de la disponibilidad de habitaciones utilizando el software de alojamiento turístico disponible.</p> <p>CE2.3. En un supuesto práctico, detectar, según la disponibilidad de inventario de habitaciones, las tarifas a aplicar para aumentar o disminuir las ventas del alojamiento turístico.</p> <p>CE2.4. Identificar, a través de páginas web e información provista por las agencias de viajes, las tarifas ofertadas en habitaciones y demás servicios de venta de determinados alojamientos turísticos.</p> <p>CE2.5. En un supuesto práctico, identificar las intranets de un alojamiento turístico, así como, las vías de contacto con el cliente, manejando estas herramientas informáticas y facilitando las comunicaciones del cliente a los departamentos involucrados.</p> <p>CE2.6. Explicar la necesidad de reportar a su supervisor directo cualquier anomalía existente en la venta del establecimiento hotelero por parte de las agencias de viajes.</p> <p>CE2.7. Demostrar constancia en la búsqueda de información y rigurosidad en su análisis.</p>
RA0230: Interrelacionar las tarifas a aplicar en	CE3.1. Explicar el funcionamiento de los sistemas de reservas más comunes de los alojamientos turísticos.

<p>una reserva, según los contratos, estacionalidad, tipología de cliente y características de habitación y servicios contratados de un alojamiento turístico.</p>	<p>CE3.2. Explicar las políticas de clientes no presentados con reserva más habituales en los alojamientos turísticos.</p> <p>CE3.3. Relacionar las penalizaciones más habituales relacionadas con las situaciones que las provocan y cuál es el procedimiento para su aplicación.</p> <p>CE3.4. En una situación simulada de revisión de listado de reservas futuras y reservas registradas en el software de un alojamiento turístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las reservas según tipología de habitación y servicios contratados. - Identificar las reservas según estacionalidad. - Identificar las reservas según contrato vigente. - Identificar las reservas según ocupación. <p>CE3.5. En una situación simulada de reservas canceladas y/o clientes no presentados en un alojamiento turístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detectar el monto a aplicar para cada situación según procedimiento. - Identificar los casos que corresponden a penalización y aplicar la misma utilizando el software específico de alojamiento turístico disponible.
--	---

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<p>Departamento de Ventas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Estructura - Funciones <p>Mercado turístico.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tamaño del mercado. - Segmentación y nichos de mercado. - Perfiles de los turistas. - Importancia del sector turístico en la economía. - Mercados de consumo y análisis del comportamiento del consumidor. - Turismo responsable y marketing verde. - Promoción de habitaciones accesibles. <p>Oferta y demanda turística.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de oferta y demanda turística. - Factores que determinan la oferta 	<p>Explicación de los objetivos, funciones y estructura del departamento de ventas del alojamiento turístico</p> <p>Análisis de las diferentes páginas web directas y otras agencias de viaje en línea para obtener información sobre el rango de tarifas y reportes oficiales de tarifas y ocupaciones.</p> <p>Identificación de tarifas ofertadas en habitaciones y demás servicios de venta de alojamientos turísticos.</p> <p>Ánalisis de la demanda y oferta turística considerando factores externos e internos que influyen en el flujo de turistas a nivel regional, nacional e internacional.</p> <p>Selección de métodos de obtención de datos adecuados para estudiar variables específicas.</p> <p>Descripción de las estrategias de relaciones públicas, según el tipo de alojamiento.</p> <p>Diseño de campañas enfocadas en accesibilidad y sostenibilidad.</p> <p>Simulaciones de venta considerando necesidades del cliente.</p> <p>Interpretación de la documentación relativa a la ocupación de tarifas del set competitivo y redactar conclusiones.</p> <p>Determinación del costo operación por habitación.</p>	<p>Responsabilidad y cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Compromiso con la actualización constante de la información relativa a ocupaciones y tarifas del set competitivo y del mercado turístico en general.</p> <p>Responsabilidad en la modificación diaria de tarifas según la ocupación del establecimiento.</p> <p>Sensibilidad ante la estacionalidad del mercado turístico y su impacto en las tarifas y ocupaciones.</p> <p>Actitud crítica en la revisión de la documentación relativa a la ocupación y tarifas del set competitivo.</p> <p>Compromiso ético con lo que se promociona.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - y la demanda turística individual y agregada. - Componentes de la oferta. - Fuentes de información turística relevantes. <p>Fuentes de información turística relevantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flujo de turistas por vía aérea y marítima. - Dinámica ocupación habitacional. - Oferta y comportamiento de la demanda turística local e internacional: destinos y productos asociados. <p>Estacionalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estacionalidad del mercado turístico. - Administración de la estacionalidad del establecimiento turístico. - Factores determinantes de la estacionalidad turística en el país. - Influencia de la tarifa en la estacionalidad turística. <p>Certificaciones ecológicas como elemento de venta.</p> <p>Indicadores de rendimiento (KPI's) en alojamientos turísticos.</p> <p>Set competitivo (CompSet) de alojamiento turístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinación. - El CompSet como KPI en el análisis de rendimiento de la propiedad ante la competencia. <p>Política comercial de la organización de alojamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional 	<p>Análisis del valor del cumplimiento de los reglamentos establecidos por la organización de alojamiento.</p> <p>Actualización de tarifas siguiendo el plan de tarifas por ocupación/estación, días feriados, entre otros.</p> <p>Diseño de planes de contingencia que permitan mitigar efectos adversos sobre los objetivos de ventas y operacionalidad del establecimiento de alojamiento.</p> <p>Procesamiento de información relevante sobre el entorno nacional e internacional para ofrecer al público información de calidad, y conocer el potencial turístico, cumpliendo con requerimientos y demanda de los visitantes.</p> <p>Identificación de tarifas ofertadas en habitaciones y demás servicios de venta de alojamientos turísticos</p> <p>Actualización de las tarifas diariamente en los listados tarifarios según la ocupación del establecimiento.</p> <p>Diseño de plan de comercialización de servicios y productos turísticos para lograr la satisfacción del cliente, acorde con sus demandas considerando huéspedes con necesidades de accesibilidad.</p> <p>Ánalisis de perfil del cliente inclusivo y eco-consciente.</p> <p>Promoción y oferta de productos y servicios turísticos diseñados acorde a tipos de clientes actuales y potenciales, con miras a la fidelización de los mismos.</p> <p>Determinación del rango tarifario en función de la oferta y demanda del mercado.</p> <p>Determinación del monto total a pagar por habitación (Precio por persona por noche (p/p/n)</p> <p>Diseño y manejo de tarifario.</p> <p>Identificación de los tipos de ofertas hoteleras</p> <p>Diseño de ofertas.: complementarias, gratuitades y descuentos, descuento promedio Segmentación del mercado a aplicar descuento.</p> <p>Descripción de puestos, requisitos y responsabilidades en una organización de alojamiento turístico</p>	<p>Honestidad al comunicar condiciones de accesibilidad.</p> <p>Valoración del impacto positivo de un turismo inclusivo.</p> <p>Actitud de cortesía, respeto y discreción.</p> <p>Capacidad de informar con claridad a los clientes.</p> <p>Interés por las nuevas tendencias en el <i>marketing</i> turístico.</p> <p>Responsabilidad ante los errores cometidos.</p> <p>Responsabilidad en la búsqueda de información actualizada sobre el mercado y tendencias del sector de alojamiento turístico.</p> <p>Compromiso en la revisión de las páginas web y demás información provista por las agencias de viajes con las que el establecimiento turístico mantiene negociaciones, para asegurarse que se están vendiendo los productos y servicios correspondientes.</p> <p>Iniciativa en la búsqueda de información sobre el mercado y tendencias del sector de alojamiento turístico.</p> <p>Interés por mantenerse actualizado sobre la comercialización de productos y servicios turísticos.</p> <p>Creatividad en la comercialización de alojamientos.</p>
--	---	---

<ul style="list-style-type: none"> - Función de cada puesto <p>Imagen corporativa: Elementos que la componen.</p> <p>Estrategia de comercialización.</p> <p>Mezcla de mercadotecnia (4 P's).</p> <p>Diseño y gestión de productos turísticos.</p> <p>Fijación de precios.</p> <p>Canales de distribución.</p> <p>Estrategias de comunicación.</p> <p>Las 8 P's del marketing de servicios.</p> <p>Tarifas. <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de tarifas. - Rango de tarifas. </p> <p>Importancia del rango tarifario en función de la oferta y demanda del mercado. <ul style="list-style-type: none"> - Plan de tarifas por ocupación/estación. - Aplicación de tarifa RACK. - Precios </p> <p>Métodos para la creación de tarifas de habitación. <ul style="list-style-type: none"> - Factores para considerar en el diseño de tarifas. - Suplementos. </p> <p>Regímenes alimenticios.</p> <p>Tipos de habitación: según ocupación, cantidad de camas, categoría de habitación. <ul style="list-style-type: none"> - Tarifario - Diseño y manejo de tarifario. </p> <p>Ofertas: <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de ofertas hoteleras. - Creación de ofertas. - Vigencias. - Complementarias y gratuitades. - Descuentos. </p>	<p>Diseño de productos turísticos que aseguren la satisfacción del cliente, la sostenibilidad y la diferenciación en un mercado competitivo para en un alojamiento turístico</p> <p>Explicación de la Importancia del rango tarifario en función de la oferta y demanda del mercado</p> <p>Explicación del Plan de tarifas por ocupación/estación</p> <p>Investigación sobre los Reglamentos y Legislación del turista.</p> <p>Investigación del marco legal del turismo en la República Dominicana.</p>	<p>Actitud de colaboración y trabajo en equipo en la gestión de reservaciones y la comunicación con los clientes.</p> <p>Compromiso con la calidad en la gestión del inventario de habitaciones y la oferta de productos y servicios de alojamiento turístico.</p> <p>Proactividad en la detección y solución de posibles discrepancias en la venta del establecimiento hotelero por parte de las agencias de viajes.</p> <p>Responsabilidad en la verificación de la disponibilidad de habitaciones y otros servicios hoteleros en el sistema informático del establecimiento turístico.</p> <p>Habilidad para el uso de herramientas informáticas y medios de comunicación para la canalización de solicitudes de reservaciones de los clientes.</p> <p>Responsabilidad en la revisión diaria de las tarifas aplicadas en el sistema de reservas del alojamiento turístico.</p> <p>Honestidad en la aplicación de las políticas de clientes no presentados con reserva y las penalizaciones relacionadas con las reservaciones.</p> <p>Empatía en la atención al cliente en situaciones de cancelación de reservas y no presentación de clientes.</p> <p>Actitud proactiva en la detección y resolución de</p>
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> - Descuento promedio. - Segmentación del mercado a aplicar descuento. <p>Reglamentos Legislatión turística.</p> <p>Marco legal del turismo en la República Dominicana.</p>		<p>posibles errores o irregularidades en el sistema de reservas.</p> <p>Demostración de habilidades para resolver conflictos y quejas.</p> <p>Demostrar constancia en la búsqueda de información y rigurosidad en su análisis.</p>
<p>Comercialización de productos y servicios en establecimientos turísticos.</p> <p>Fuentes de obtención de información actualizada sobre el mercado y tendencias del sector de alojamiento turístico.</p> <p>Fuentes de obtención de información sobre la comercialización de productos y servicios turísticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Marketing</i> turístico. - Instrumentos básicos. <p>Sistemas de información de marketing e investigación de mercado.</p> <p>Marketing hotelero.</p> <p>Fuentes de obtención de información sobre la comercialización de productos y servicios turísticos.</p> <p>Los servicios y productos turísticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características <p>Productos tangibles e intangibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características. - Ventas - Objetivos de ventas <p>La fuerza de venta y su desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia de venta - Protocolos y técnicas de venta. 	<p>Investigación de los conceptos básicos de comercialización de productos y servicios en establecimientos turísticos.</p> <p>Identificación de las páginas web y demás información provista por las agencias de viajes para la venta de productos y servicios de alojamiento turístico.</p> <p>Investigación de información actualizada sobre la comercialización de productos y servicios del alojamiento turístico a través de los diferentes medios de venta disponibles.</p> <p>Identificación de las fuentes de obtención de la información más actualizada sobre el mercado y tendencias del sector de alojamiento turístico.</p> <p>Manejo las herramientas informáticas para la gestión de reservaciones y la comunicación con los clientes.</p> <p>Verificación de la disponibilidad de habitaciones y otros servicios hoteleros en el sistema informático del establecimiento turístico, para incrementar o disminuir las ventas.</p> <p>Identificación de las intranets de un alojamiento turístico, así como las vías de contacto con el cliente, manejando estas herramientas informáticas.</p> <p>Identificación de las tarifas ofertadas en habitaciones y demás servicios de venta de determinados alojamientos turísticos.</p> <p>Uso de software de alojamiento turístico para la búsqueda de información acerca de la disponibilidad de habitaciones.</p> <p>Identificación de inventario de habitaciones, para la aplicación de tarifas con el fin de aumentar o disminuir las ventas de un alojamiento turístico.</p> <p>Análisis de la incidencia del marketing hotelero en los tiempos cambiantes.</p>	<p>Mantener siempre una actitud profesional, respetuosa y empática hacia los clientes, especialmente al tratar con reclamaciones.</p>

<p>Upselling (venta adicional) Y el cross-selling (venta cruzada).</p> <p>Tipos de canales de distribución y medios de venta disponibles para establecimientos turísticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de clientes. - Plan de ventas <p>Tipos de tarifas y su aplicación en la gestión de inventario de habitaciones.</p> <p>Métodos para la identificación de tarifas ofertadas en habitaciones y demás servicios de venta de alojamientos turísticos.</p> <p>Herramientas informáticas para la gestión de reservaciones y la comunicación con los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Software de alojamiento turístico. - Inventario de habitaciones. - Planning de habitaciones. <p>Conocimientos básicos de <i>intranets</i> y correo electrónico para la canalización de solicitudes de reservaciones de los clientes.</p>	<p>Identificación de los objetivos de ventas que respondan a las metas generales de la organización de alojamiento.</p> <p>Identificación de la importancia de la fuerza de venta, considerando los factores actuales en cuanto a globalización y tecnología.</p> <p>Aplicación de protocolos y técnicas de ventas para distribuir la oferta turística de un establecimiento de alojamiento.</p> <p>Explicación de la estrategia de venta adicional <i>upselling</i> y su importancia para los hoteles</p> <p>Identificación de las técnicas de <i>upselling</i> hotelero.</p> <p>Explicación de las técnicas <i>cross-selling</i>.</p> <p>Elaboración de un plan de ventas en función de los segmentos y nichos de mercado al cual se dirige la oferta turística.</p> <p>Identificación y descripción de los diferentes medios de venta disponibles para la comercialización de los productos y servicios de alojamiento turístico.</p>	
<p>Departamento comercialización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temporadas - Clasificación. <p>Periodos de temporadas turísticas en República Dominicana.</p> <p>Estacionalidad y su influencia en las tarifas de alojamiento.</p> <p>Tipos de acomodación y su relación con las tarifas según estacionalidad, tipo de cliente y contrato vigente.</p>	<p>Investigación y exposición sobre las funciones y estructura organizativa del departamento de comercialización de un establecimiento de alojamiento.</p> <p>Determinación de estrategias de relaciones públicas, según el tipo de alojamiento.</p> <p>Revisión permanente de las tarifas aplicadas en el sistema de reservas del alojamiento turístico.</p> <p>Verificación del cumplimiento de las políticas de clientes no presentados con reserva establecidas por el establecimiento turístico.</p> <p>Aplicación de penalizaciones relacionadas con las reservaciones en el sistema por el</p>	

<p>Tipología de cliente y su relación con la tarifa de alojamiento.</p> <p>Perfil generacional de los clientes.</p> <p>Formularios y documentación de ventas</p> <p>Contratos de ventas:</p> <p>Tipos de contratos existentes en la venta de inventario de habitaciones de alojamiento turístico.</p> <p>Características de habitación y servicios contratados en alojamientos turísticos.</p> <p>Motores de búsqueda</p> <p>Funcionamiento</p> <p>Metabuscadores y comparadores de tarifas de hoteles.</p> <p>SEO y SEM</p> <p>Algoritmos de búsqueda</p> <p>Conflictos y quejas</p> <p>Gestión de reservas como estrategia de marketing a través de:</p> <p>Sistemas de reservas y registro de tarifas más comunes en alojamientos turísticos.</p> <p>Sistemas de Administración de Hoteles o PMS (<i>Property Management System</i>).</p> <p>Sistema Central de Reservas (CRS).</p> <p>Las agencias de viajes en línea (OTA's).</p> <p>Políticas y penalizaciones en alojamientos turísticos:</p> <p>Tipos de reservas.</p> <p>Estatus de reservas.</p> <p>Confirmación de reservas en el PMS del establecimiento turístico.</p> <p>La facturación de reservas en el PMS del establecimiento turístico.</p>	<p>departamento de recepción de acuerdo con los estándares establecidos por el establecimiento turístico.</p> <p>Identificación de las reservas según tipología de habitación y servicios contratados vigentes y ocupación.</p> <p>Identificación de las reservas según estacionalidad.</p> <p>Identificación de las reservas según contrato vigente.</p> <p>Identificación de las reservas según ocupación.</p> <p>Cálculo del monto a aplicar en situaciones de cancelación de reservas y no presentación de clientes.</p> <p>Aplicación de penalizaciones utilizando el software específico de alojamiento turístico disponible.</p> <p>Análisis del valor del cumplimiento de los reglamentos establecidos por la organización de alojamiento.</p> <p>Exposición sobre los conceptos de comercialización de productos y servicios en el alojamiento turístico y los diferentes medios de venta disponibles.</p>	
--	---	--

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.
- Utilización de casos prácticos para que los estudiantes puedan aplicar los contenidos teóricos a situaciones reales.
- Utilización de ejemplos concretos de establecimientos turísticos y su set competitivo para facilitar la comprensión de los conceptos.
- Debate en clase para analizar las diferentes fuentes de información turística más relevantes.
- Trabajo en grupo para que los estudiantes puedan compartir sus métodos de obtención de datos y obtener retroalimentación del resto de sus compañeros.
- Uso de tecnologías de la información y la comunicación para acceder a diferentes páginas web directas y agencias de viaje en línea que forman parte del set competitivo del alojamiento turístico.
- Exposición teórica sobre los conceptos de comercialización de productos y servicios en el alojamiento turístico y los diferentes medios de venta disponibles.
- Énfasis en la implementación de metodologías activas, como el aprendizaje basado en proyectos y estudios de caso.
- Prácticas en el manejo del software de alojamiento turístico para la gestión de inventario de habitaciones.
- Análisis de casos prácticos para la identificación de discrepancias en la venta del establecimiento hotelero y sus consecuencias.
- Investigación en páginas web y demás información provista por las agencias de viajes para la identificación de tarifas ofertadas en habitaciones y demás servicios de venta de determinados alojamientos turísticos.
- Prácticas en la gestión de reservaciones y la comunicación con los clientes a través de las herramientas informáticas del establecimiento turístico.
- Debate y reflexión sobre la importancia de la responsabilidad, rigurosidad, proactividad, colaboración y compromiso.
- Trabajo en equipo para la resolución de situaciones complejas relacionadas con la venta de inventario de habitaciones de alojamiento turístico.

MÓDULO 6: OPERACIONES DE EQUIPAJE EN ALOJAMIENTO TURÍSTICO.

Nivel: 3

Código: HOYT-MF061_3

Duración: 195 horas/año (5 h/sem.)

Módulo formativo asociado a la Unidad de Competencia Específica UC0028_3: Coordinar la llegada y salida de clientes liderando el equipo de maleteros según los estándares del alojamiento turístico.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA0107: Asociar necesidades de mantenimiento con condiciones de uso de accesos, espacios, instalaciones y dotación básica propios del departamento de manejo de equipaje en el área de lobby y vestíbulo.	<p>CE1.1. Describir condiciones básicas para favorecer la accesibilidad al alojamiento turístico.</p> <p>CE1.2. Identificar las necesidades de mantenimiento y limpieza del área de lobby y vestíbulo.</p> <p>CE1.3. Diferenciar los espacios, comunes y no comunes que componen el alojamiento turístico, indicando sus funciones y características y sus necesidades de mantenimiento habitual.</p> <p>CE1.4. Identificar accesos, instalaciones, iluminación y dotación básica propias del departamento y sus necesidades de mantenimiento habitual.</p> <p>CE1.5. Justificar la optimización de las condiciones de accesibilidad para cualquier tipología de público potencial.</p> <p>CE1.6. Identificar distintos elementos exigidos por la normativa aplicable de seguridad utilizados en sistemas de emergencia o contra incendios.</p> <p>CE1.7. Identificar elementos comunes de decoración, climatización y ambientación en el área de lobby y vestíbulo de un alojamiento turístico.</p> <p>CE1.8. En una situación simulada, revisar que el mobiliario y equipamientos del área de registro se encuentren en óptimas condiciones, según los estándares del establecimiento turístico.</p> <p>CE1.9. En una situación simulada, supervisar que la iluminación, climatización y aromatización del área de registro esté de acuerdo con los estándares fijados.</p> <p>CE1.10. Detectar en qué situaciones debe reportar al departamento de mantenimiento y/o Ama de llaves, así como a un superior directo.</p> <p>CE1.11. Demostrar responsabilidad en la revisión del área de recibimiento de los clientes con el fin de mantener la imagen del establecimiento.</p>
RA0108: Relacionar el registro de clientes a la llegada con la actividad a desarrollar por los departamentos involucrados como: recepción y ama de llaves, y describir las herramientas y materiales necesarios para proveer el servicio de recibimiento y asistencia con el equipaje de clientes.	<p>CE2.1. Enumerar las herramientas y materiales propios del departamento de manejo de equipaje durante la llegada y salida del cliente al alojamiento turístico.</p> <p>CE2.2. Identificar la información de los reportes facilitados por el software de un alojamiento turístico y que es necesaria para obtener los horarios de llegadas y salidas de clientes.</p> <p>CE2.3. Justificar la importancia de la comunicación interdepartamental para la sincronización del proceso de llegada y salida de clientes a un Alojamiento turístico.</p> <p>CE2.4. En una situación simulada de llegada de clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detectar posibles situaciones de anomalía en los horarios de llegada y salida de clientes y comunicar las discrepancias a un superior directo y departamentos involucrados. - Establecer vías de comunicación con representantes del tour operador y/o cliente directo para confirmar el horario de llegada y salida de clientes.

	<ul style="list-style-type: none"> - Obtener los reportes necesarios a través del departamento de recepción para verificar las horas de llegadas y salidas de los clientes del establecimiento turístico, a través de: transportaciones, asistencia de equipaje, excursiones, agencias, etc. <p>CE2.5. En una situación simulada de describir las herramientas y materiales necesarios para proveer el servicio de recibimiento y asistencia con el equipaje de clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Completar un reporte de inventario de las herramientas y materiales disponibles para proveer el servicio al cliente. - Realizar una requisición de las herramientas y materiales necesarios en el departamento. - Describir el proceso de requisición de las herramientas y materiales faltantes a través de un superior directo. <p>CE2.6. Demostrar responsabilidad con la información del que se comparte con los departamentos de recepción, ama de llaves y transfer.</p> <p>CE2.7. Demostrar discreción en el tratamiento de datos de los clientes.</p> <p>CE2.8. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.</p>
RA0109: Presentar las funciones de un equipo de maleteros durante el servicio al cliente a la llegada y salida de un alojamiento turístico.	<p>CE3.1. Describir los objetivos, funciones y tareas propias de un maletero.</p> <p>CE3.2. Describir la importancia del cuidado del aseo e imagen personal y de la uniformidad durante la atención al cliente en un entorno laboral y de acuerdo con los estándares de un Alojamiento turístico.</p> <p>CE3.3. Describir la importancia del registro de procesos en el libro bitácora del departamento para el control de llegada y salida de clientes a un Alojamiento turístico.</p> <p>CE3.4. En una situación simulada de representar las funciones de un equipo de maleteros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un horario de trabajo según turnos, ocupación, estacionalidad y personal disponible. - Elaborar un cuadrante de vacaciones, días feriados, permisos, entre otros, de un equipo de maleteros a su cargo. <p>CE3.5. Valorar la importancia del cuidado personal durante la prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.</p> <p>CE3.6. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.</p>

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Departamento de manejo de equipajes. <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Funciones y tareas - Estructura organizacional. - Perfil del personal del departamento de coordinación de equipaje <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Funciones y tareas 	Explicación de las funciones, objetivos y estructura organizacional del departamento de manejo de equipaje. Descripción del perfil del personal del departamento de manejo de equipaje. Análisis de la importancia de mantener una buena imagen e higiene personal. Elaboración e interpretación de horarios de trabajo según turnos, ocupación, estacionalidad y personal disponible.	Cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible ante los demás. Cortesía y respeto en el trato al (a la) huésped. Interés y preocupación por atender satisfactoriamente las

<ul style="list-style-type: none"> - Horario de trabajo - Normas y reglamentos. <p>Manejo seguro de equipaje para personas con discapacidad.</p> <p>Rutas accesibles y movilidad segura.</p> <p>Uso eficiente de transporte interno</p> <p>Seguridad y privacidad en alojamiento turístico.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prioridades de trabajo más comunes del departamento de manejo de equipajes. - Accesibilidad en las instalaciones del establecimiento de alojamiento turístico y condiciones básicas para favorecerla. - Condiciones y características básicas de accesibilidad de la propiedad y de las habitaciones de huéspedes accesibles. - Elementos de accesibilidad en alojamientos turísticos. - Normas de la ADA para Diseño Accesible. - Movilidad de huéspedes con condiciones especiales: <ul style="list-style-type: none"> - Rutas de acceso hacia y a través de las instalaciones del establecimiento turístico. - Rampas de acceso. - El uso de lenguaje y prácticas respetuosas para huéspedes con discapacidades. <ul style="list-style-type: none"> - Prácticas efectivas de comunicación que benefician a clientes que son sordos o que tienen discapacidades auditivas. - Actividades de preparación y mantenimiento de los equipos utilizados en la manipulación de equipajes. - Espacios comunes y no comunes que componen el alojamiento turístico, sus funciones, características y necesidades de mantenimiento habitual. 	<p>Simulación de atención al cliente con movilidad reducida.</p> <p>Interpretación de técnicas y protocolos de seguridad y privacidad en el alojamiento turístico.</p> <p>Aplicación de rutas accesibles dentro del establecimiento.</p> <p>Uso de vehículos eléctricos o sostenibles</p> <p>Organización de la estación de trabajo en el área de registro y manejo de equipaje según los estándares del establecimiento turístico.</p> <p>Revisión de mobiliario, equipamientos, iluminación, climatización y aromatización del área de registro.</p> <p>Detección de necesidades de mantenimiento y limpieza en accesos, instalaciones, iluminación y climatización.</p> <p>Identificación de la disponibilidad de equipos de accesibilidad o características tales como, bancos de baño o una alarma visual y aparatos de alerta para personas sordas o con problemas auditivos.</p> <p>Descripción sobre la accesibilidad de los espacios comunes como salas de reuniones, salones, restaurantes, piscinas, etc.</p> <p>Comunicación asertiva mediante el uso de lenguaje y prácticas respetuosas para huéspedes con discapacidades.</p> <p>Realización de mantenimiento menor de los equipos, comunicando en caso de detección de averías, daños u otras incidencias al inicio o durante el uso de los equipos y vehículos, actuando bajo normas de seguridad.</p> <p>Detección y reporte de cualquier discrepancia en el área de registro al departamento correspondiente y a un superior directo.</p> <p>Aplicación de controles de calidad y seguridad bajo las normativas aplicables, utilizados en sistemas de emergencia o contra incendios.</p> <p>Reporte de discrepancias en el área de registro al departamento correspondiente y a su superior directo.</p>	<p>necesidades de los (as) huéspedes.</p> <p>Capacidad para interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.</p> <p>Eficacia y asertividad en la comunicación con las personas adecuadas en cada momento.</p> <p>Claridad, orden y precisión para trasmitir información.</p> <p>Respeto a los procedimientos y normas.</p> <p>Respeto por pertenencias del cliente.</p> <p>Actitud proactiva ante barreras físicas.</p> <p>Conciencia del uso de energía en transporte interno.</p> <p>Responsabilidad en el mantenimiento de la imagen del establecimiento turístico.</p> <p>Proactividad en la detección y reporte de discrepancias en el área de registro.</p> <p>Respeto por las normas de seguridad y salud laboral aplicables en el área de coordinación y manejo de equipaje.</p> <p>Responsabilidad en la revisión del área de recibimiento de los clientes para mantener la imagen del establecimiento turístico.</p>
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> - Características de la iluminación, climatización y aromatización en el área de registro. - Características y funciones de los diferentes espacios en un alojamiento turístico. <p>Mobiliario y equipos (lobby, vestíbulo y área de registro de clientes).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de mobiliario y equipamientos presentes en el área de registro y coordinación de equipaje de un alojamiento turístico. - Elementos comunes de decoración, climatización y ambientación en el área de lobby y vestíbulo. - Mantenimiento y limpieza del área de lobby y vestíbulo. <p>Procedimientos de reporte de discrepancias en el área de registro.</p> <p>Normativas de seguridad y salud laboral aplicables en el área de registro.</p> <p>Controles de calidad y seguridad en el ambiente laboral bajo las normativas vigentes.</p> <p>Normativa aplicable de seguridad en sistemas de emergencia o contra incendios.</p> <p>Protocolos de seguridad ante equipaje sospechoso o extraviado.</p> <p>Servicio VIP y personalización en el manejo de equipaje.</p> <p>Tecnología para rastreo y gestión de equipaje.</p> <p>Sostenibilidad en la movilidad interna de equipaje (uso de carritos eléctricos, minimización de huella de carbono).</p>	<p>Supervisión de que el área de registro cumpla con las disposiciones de seguridad e higiene laboral.</p>	<p>Actitud de compromiso con la calidad y la excelencia en el servicio al cliente.</p> <p>Respeto por las normas y los procedimientos establecidos.</p> <p>Disposición para trabajar en equipo y comunicar eficazmente cualquier discrepancia o necesidad de mantenimiento.</p> <p>Simulación de protocolos de seguridad ante equipaje sospechoso o extraviado en un establecimiento de alojamiento.</p>
--	--	--

	<p>Uso de videos y estudios de caso sobre protocolos de seguridad en hoteles. Técnicas de servicio VIP y personalización en el manejo de equipaje. Simulación del servicio VIP en el manejo de equipaje. Uso de tecnología para rastreo y gestión de equipaje (apps de gestión). Simulación de recepción y despacho de equipaje con tecnologías y códigos QR.</p>	
<p>Reportes de llegadas y salidas de clientes del alojamiento turístico.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Libro de bitácora <p>Comunicación interdepartamental entre los departamentos de recepción y manejo de equipajes (botones).</p> <p>Etiquetas de registro de equipajes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso de clasificación de los equipajes y conciliación de estos con los huéspedes. - Protocolos de entrega de equipaje. <p>La llegada y bienvenida de clientes al alojamiento turístico.</p> <p>Servicios que ofrece el departamento en las fases de entrada, estancia y salida de cliente en alojamiento turístico.</p> <p>Protocolos de movilidad del equipaje del huésped.</p> <p>Estiba y sujeción de equipajes.</p> <p>Criterios y métodos de sujeción.</p> <p>Transporte de huéspedes y personal dentro de la propiedad de alojamiento.</p> <p>Embalaje de equipaje.</p> <p>Medidas de seguridad en el movimiento del carro de equipaje y/o vehículo motorizado.</p> <p>Check-out (registro de salida) y ticket de salida.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habitación de hotel - Estructura según tipología de habitación. - Elementos comunes que componen una habitación en un establecimiento de alojamiento turístico. 	<p>Interpretación y análisis de los reportes de llegadas y salidas de clientes para la preparación de la jornada de trabajo.</p> <p>Descripción de los servicios ofrecidos por el departamento de manejo de equipajes.</p> <p>Planificación de la jornada de trabajo acorde con las horas de llegadas y salidas de huéspedes.</p> <p>Selección de equipos de carga o remolque de equipajes comprobando su operatividad y condiciones de uso.</p> <p>Demostración de habilidades en la realización de movimientos y maniobras con los vehículos, equipos y carros de maleteros, posicionándolos en lugares establecidos como zona de clasificación y entrega de equipaje.</p> <p>Reconciliación de equipajes y huéspedes de manera manual o automatizada, considerando número de habitación asignada según listados de llegadas, salidas y cambios de habitaciones.</p> <p>Simulación sobre la preparación, clasificación y entrega de equipajes de diferentes tipologías, en función de las normativas internas de un establecimiento de alojamiento turístico, utilizando los equipos y medios necesarios, aplicando las técnicas requeridas y actuando bajo normas de seguridad.</p> <p>Aplicación de técnicas para comunicación efectiva interdepartamental.</p> <p>Bienvenida y despedida del cliente.</p> <p>Simulación del proceso de recibimiento, acompañamiento y salida de clientes propio de un alojamiento turístico.</p>	

Equipos y mobiliario del departamento de manejo de equipaje. Áreas del hotel: horarios de servicio, accesos y áreas externas.		
--	--	--

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos relacionados con las actividades de coordinación de manejo de equipaje 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 la coordinación de manejo de equipaje en una organización de alojamiento.
- Exposición de conceptos, procedimientos y actitudes en las operaciones de la coordinación de manejo de equipaje en una organización de alojamiento.
 - Realización de trabajos prácticos de investigación individual y en equipo, para la aplicación de procedimientos, técnicas vinculadas a la competencia:
Simulaciones de problemas (equipaje dañado, reclamos) para entrenar la respuesta rápida y eficaz.
 - Evaluación por rúbricas en las prácticas de acompañamiento y manejo de equipaje.
- Exposición teórica y demostración práctica, del funcionamiento de equipos y programas informáticos, resolviendo dudas de su manejo y el modo correcto de uso.
- Énfasis en la implementación de metodologías activas, como el aprendizaje basado en proyectos y estudios de caso.
- Demostración y simulación de la operación de los equipos de movilidad de equipajes en el alojamiento turístico.
- Simulación de recepción y despacho de equipaje con apps de gestión y códigos QR.
- Uso de videos y estudios de caso sobre protocolos de seguridad en aeropuertos y hoteles.
- Talleres sobre personalización del servicio VIP en el manejo de equipaje.
- 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.
- Simulaciones y ejercicios prácticos para evaluar los criterios de evaluación del resultado de aprendizaje.

MÓDULO 7: SERVICIOS DE PISOS EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.

Nivel: 3

Código: HOYT-MF062_3

Duración: 234 horas/año (6 h/semanales)

Módulo formativo asociado a la Unidad de Competencias Específicas UC0081_4: Supervisar los procesos del área de limpieza de un alojamiento turístico y UC0082_4: Supervisar los procesos del área de lavandería y lencería en el ámbito de la hospitalidad.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA0301: Evaluar los procesos de limpieza, los equipos y el material necesario para la puesta a punto de habitaciones y áreas públicas, facilitando asistencia técnica y operativa en caso necesario.	<p>CE1.1. Identificar procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas, en diferentes tipos de alojamiento turístico, caracterizándolos por sus operaciones, equipos, herramientas y material, según el nivel de calidad establecido.</p> <p>CE1.2. Contrastar sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferentes superficies, definiendo los riesgos potenciales derivados de la utilización de productos químicos para la limpieza.</p> <p>CE1.3. Explicar los puntos de supervisión de limpieza, mantenimiento y conservación de elementos decorativos y mobiliario que se deben revisar.</p> <p>CE1.4. Explicar los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de: equipos, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el departamento de Ama de Llaves.</p> <p>CE1.5. Detallar en qué consiste el sistema de control para el mantenimiento preventivo de los equipos y máquinas utilizados en los diferentes procesos de limpieza del departamento de Ama de Llaves.</p> <p>CE1.6. Identificar las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios tales como gafas, guantes, mascarillas y otros, interpretando la normativa de seguridad e higiene sobre manipulación de productos químicos y maquinaria.</p> <p>CE1.7. En un supuesto práctico de supervisión de procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas:</p> <ul style="list-style-type: none">-Interpretar la documentación empleada para el seguimiento, control y verificación de los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas.-Evaluar distintos procesos de limpieza y, seleccionar los más adecuados en función del supuesto, justificando los materiales, productos, equipos y utensilios que se deben emplear en cada caso.-Establecer un circuito de limpieza de la habitación, calculando tiempos de trabajo y conociendo y examinando los puntos estratégicos en la limpieza.-Supervisar la limpieza y puesta a punto de una habitación.-Revisar el montaje y orden del carrito de productos de limpieza y lencería utilizado por un personal a su cargo.

	<p>-Comprobar que el trabajo de un personal a su cargo se efectúa de acuerdo a las normas de calidad establecidas por el alojamiento turístico.</p> <p>CE1.8. Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones, maquinaria y equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.</p> <p>CE1.9. Detectar en qué situaciones debe reportar a un superior directo.</p>
RA0302: Identificar elementos decorativos propios de habitaciones y áreas públicas, de acuerdo con distintos entornos, estilos arquitectónicos, imagen corporativa y tipo de alojamiento turístico.	<p>CE2.1. Identificar los estilos más significativos, tipos de mobiliario, revestimientos y elementos decorativos más utilizados en alojamientos turísticos.</p> <p>CE2.2. Explicar las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.</p> <p>CE2.3. Detallar el sistema preventivo y correctivo de limpieza propios de cada elemento decorativo en un alojamiento turístico.</p> <p>CE2.4. En un supuesto práctico de decoración de una zona de habitaciones y áreas públicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Incluir los elementos decorativos básicos y más adecuados en una determinada zona, teniendo en cuenta criterios de estética, tendencias decorativas, estacionalidad e imagen corporativa de la empresa, siguiendo instrucciones de la gerencia de Ama de Llaves. -Ajustar la distribución del mobiliario según criterios de ergonomía. -Realizar arreglos florales y otros elementos decorativos en relación con las estaciones del año y los eventos específicos, teniendo en cuenta su mantenimiento y reposición. -Ajustar la iluminación y la combinación de colores más adecuadas para una zona determinada en un alojamiento turístico. <p>CE2.5. Argumentar la importancia de mantener y cuidar los elementos decorativos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.</p> <p>CE2.6. Detectar en qué situaciones debe reportar a un superior directo.</p> <p>CE2.7. Detectar las técnicas llevadas a cabo por un personal a su cargo, sobre el montaje de decoración y ambientación de la zona de habitaciones y áreas públicas de un alojamiento turístico.</p>
RA0303: Describir las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos que se desarrollan en un alojamiento turístico.	<p>CE3.1. Identificar las normas de protocolo en alojamientos turísticos, tales como: vestimenta, etiqueta, normas de cortesía y otras, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar, y en relación al departamento de Ama de Llaves.</p> <p>CE3.2. Diferenciar los eventos que pueden celebrarse en alojamientos turísticos, tales como congresos, convenciones, reuniones y foros, y su vinculación con el departamento de Ama de Llaves.</p> <p>CE3.3. En una simulación práctica de aplicar normas de protocolo:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Transmitir las normas de protocolo a un personal a su cargo, de forma clara, asegurándose de su comprensión. -Supervisar la aplicación de las mismas durante el desarrollo y post servicio del evento. <p>CE3.4. Demostrar responsabilidad en el cumplimiento y seguimiento, por parte de un personal a su cargo, de las normas de protocolo de un alojamiento turístico.</p> <p>CE3.5. Detectar en qué situaciones debe reportar a un superior directo.</p>

<p>RA0304: Describir normas de seguridad, higiene, sostenibilidad y bioseguridad, propias del alojamiento turístico, relacionando la estructura organizativa con los elementos y medidas aplicables.</p>	<p>CE4.1. Identificar los objetivos y funciones del servicio de seguridad en un alojamiento turístico.</p> <p>CE4.2. Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad, higiene, sostenibilidad y bioseguridad, relacionándolas con las medidas aplicables.</p> <p>CE4.3. Identificar los equipos de seguridad e higiene y sus utilidades.</p> <p>CE4.4. Relacionar el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.</p> <p>CE4.5. Explicar las normas básicas de seguridad, higiene, sostenibilidad y bioseguridad, en el trabajo del departamento de Ama de Llaves.</p> <p>CE4.6. Identificar las pautas de actuación adoptables en situaciones de emergencia y en caso de accidentes, como los procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.</p> <p>CE4.7. En una simulación práctica de aplicar normas de seguridad, higiene sostenibilidad y bioseguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los elementos aplicables a un alojamiento turístico. - Supervisar normas para la seguridad e higiene de los clientes y de sus pertenencias, adecuadas a un alojamiento turístico. - Contribuir a la seguridad del establecimiento informando a un superior directo en caso de que se detecte una situación o comportamiento sospechoso. - Contribuir a los planes de formación del personal siguiendo instrucciones de un superior directo. <p>CE4.8. Demostrar responsabilidad en el cumplimiento de las normas referidas a la seguridad, higiene, sostenibilidad y bioseguridad en el departamento de Ama de Llaves.</p> <p>CE4.9. Detectar en qué situaciones debe reportar a un superior directo</p>
<p>RA0305: Aplicar los procesos correspondientes a la recogida de lencería y ropa de clientes para lavado/planchado, así como su entrega a los departamentos involucrados: Ama de Llaves, lavandería y recepción, en un alojamiento turístico.</p>	<p>CE1.1. Identificar los procesos a llevar a cabo durante la recogida de lencería y ropa de clientes en un alojamiento turístico.</p> <p>CE1.2. Enumerar los pasos de la revisión de lencería y ropa de clientes, separando aquellas que presenten manchas y/o roturas.</p> <p>CE1.3. Explicar el procedimiento a seguir para disponer la ropa de clientes y lencería para su entrega.</p> <p>CE1.4. Explicar en qué consiste el proceso de entrega de la ropa de clientes y lencería a los departamentos involucrados y los cargos relacionados con el mismo.</p> <p>CE1.5. En una situación simulada de recogida de lencería y ropa de clientes, supervisar que un personal a su cargo se encarga de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colocar de manera lógica las ropas en función de su proceso de recogida y entrega. - Completar los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno. - Contar y marcar la ropa identificando los tipos y el estado de las mismas, en el momento de su recepción, atendiendo a tipo de prenda, tejido, fibra y acabado. - Colocar las etiquetas de identificación del cliente o usuario, sección de procedencia y fecha de recogida, para evitar pérdidas y errores durante el proceso.

	<p>-Revisar la ropa, procediendo, en su caso, a la retirada de objetos olvidados o extraños que puedan dañar a la prenda o a la máquina, o provocar interrupciones en el proceso de lavado, separando la que está deteriorada o necesite un tratamiento especial.</p> <p>CE1.6. En una situación simulada de clasificación de las ropas por lotes por parte de un personal a su cargo, supervisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Las características y recomendaciones descritas en la etiqueta, grado de suciedad, necesidades especiales de desinfección o esterilización. -La existencia de manchas que precisen seguir procesos de lavado diferentes o tratamientos especiales para su eliminación. <p>CE1.7. En una situación simulada de recopilación y entrega de la ropa y lencería ya procesada, se asegura de que un personal a cargo cumpla con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Clasificar las lencerías de acuerdo al reporte de entrega a habitaciones ocupadas y/o áreas generales del alojamiento turístico. -Doblar y almacenar la ropa de acuerdo a los criterios establecidos y según servicios requeridos. -Entregar la ropa al personal encargado de la distribución y facilitar las herramientas para la entrega. -Completar y tramitar los documentos necesarios para la facturación de la limpieza y arreglo de ropa de clientes. <p>CE1.8. Demostrar responsabilidad con la información y pertenencias de clientes que se comparte con los departamentos involucrados en el proceso y un personal a su cargo.</p> <p>CE1.9. Explicar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de recibo y entrega de lencería y ropa de clientes para lavado/planchado en un alojamiento turístico.</p> <p>CE1.10. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior directo.</p>
RA0306: Aplicar procesos de lavado, exprimido, secado y planchado de lencería y ropa de clientes, en un alojamiento turístico, asegurando el cumplimiento del procedimiento más adecuado a cada caso.	<p>CE2.1. Interpretar el etiquetado de los productos químicos, utilizados habitualmente en los procedimientos de lavado, exprimido, secado y planchado de lencería y ropa de clientes.</p> <p>CE2.2. Identificar las características de composición y conservación de lencería y ropa de clientes, interpretando su etiquetado.</p> <p>CE2.3. Describir el proceso de dosificación de productos químicos, de acuerdo con instrucciones o criterios establecidos y siguiendo normas de sostenibilidad.</p> <p>CE2.4. Describir las características de los programas de lavado, exprimido y secado de lencería y ropa de clientes.</p> <p>CE2.5. Explicar los tipos, manejo, limpieza, mantenimiento y normas de seguridad de las máquinas y herramientas utilizadas en el lavado, exprimido, secado y planchado de lencería y ropa de clientes.</p> <p>CE2.6. Identificar los diferentes procesos de planchado y su aplicación en función del tipo de prenda, tejido y fibra, y de la maquinaria utilizable.</p> <p>CE2.7. En una situación simulada relacionada con el uso de productos, supervisar que un personal a su cargo cumpla con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Realizar el aprovisionamiento interno de productos para el lavado, suavizado y limpieza de lencería y ropa de clientes, siguiendo el plan de trabajo establecido.

	<p>-Realizar el acopio de productos con criterios de racionalidad, almacenándolos en lugares apropiados de acuerdo con sus características.</p> <p>-Comprobar las existencias mínimas de productos, comunicando la cantidad existente, a fin de detectar las necesidades de aprovisionamiento.</p> <p>CE2.8. En una situación simulada relacionada con el lavado y exprimido de ropa, supervisar que un personal a su cargo cumpla con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Retirar la ropa con carencia de etiquetas del circuito de lavado, procediendo de acuerdo a las instrucciones recibidas. -Preparar, programar, ajustar o reajustar las máquinas que se utilicen en las operaciones de lavado y exprimido. -Realizar el lavado y exprimido, utilizando los productos, la dosificación y el programa preestablecidos. -Proceder al lavado a mano de aquellas prendas delicadas que, de acuerdo con las instrucciones recibidas o las especificaciones técnicas del fabricante, así lo aconsejen. <p>CE2.9. En un supuesto práctico relacionado con el secado de ropa, supervisar que un personal a su cargo cumpla con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Preparar, programar, ajustar o reajustar las máquinas que se utilicen en las operaciones de secado atendiendo a las características del lote o partida. -Realizar el secado de ropa a máquina, seleccionando el programa más adecuado y controlando el proceso. -Proceder al secado sin intervención mecánica de aquellas prendas delicadas que no toleren el secado a máquina. <p>CE2.10. En un supuesto práctico relacionado con el planchado de ropa, supervisar que un personal a su cargo cumpla con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Preparar, programar, ajustar o reajustar las máquinas que se utilicen en las operaciones de planchado de las ropa atendiendo a las características del lote o partida. -Diferenciar la ropa por lotes en función de su tipo y requerimientos de conservación del etiquetado. -Separar las prendas que, atendiendo al etiquetado, deban precisar un tratamiento especial que difiera del habitualmente utilizado. -Disponer y programar la maquinaria para efectuar las operaciones de planchado, prestando atención a las características del lote y sus especificaciones. -Disponer y programar la maquinaria para efectuar las operaciones de doblado o plegado. <p>CE2.11. Demostrar responsabilidad con el tratamiento de la lencería y ropa de clientes.</p> <p>CE2.12. Demostrar responsabilidad en el mantenimiento y cuidado de la maquinaria y productos químicos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.</p> <p>CE2.13. Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de lavado, exprimido, secado y planchado.</p> <p>CE2.14. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior directo.</p>
RA0307: Evaluar arreglos simples de costura y confecciones	<p>CE3.1. Describir los tipos, manejo, limpieza y mantenimiento de las máquinas y herramientas utilizadas habitualmente para arreglo y cosido de lencería y ropa de clientes.</p>

sencillas, a máquina o a mano, teniendo en cuenta las características de la lencería y ropa de clientes.	<p>CE3.2. En un supuesto práctico de arreglos sencillos o retoques de costura a mano o a máquina, por parte de un personal a su cargo, supervisa que cumpla con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comprobar el buen funcionamiento de las máquinas y de los accesorios que van a ser utilizados para llevar a cabo el proceso de cosido de lencería y ropa de clientes. -Seleccionar los materiales y herramientas necesarios. -Hacer, a mano o a máquina, costuras de unión y dobladillos, coser botones y pegar cremalleras, autoadhesivos, entre otros. -Confeccionar ropas sencillas, como: picos de cocina, servilletas, delantales o paños. -Realizar zurcidos sencillos en lencería y ropa de clientes. -Comprobar el buen acabado de la prenda o ropa aplicando las técnicas específicas, criterios de seguridad e higiene. <p>CE3.3. Asumir el compromiso de mantener y cuidar las maquinarias y herramientas, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.</p> <p>CE3.4. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior directo.</p>
--	--

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Departamento de pisos. <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos. - Funciones - Estructura organizacional. - Puestos de trabajo. - Comunicación interdepartamental. - Formularios 	Exposición sobre los objetos, funciones, estructura organizacional, descripción de puestos del departamento de pisos. Descripción de puestos, requisitos y responsabilidades del departamento de pisos en una organización de alojamiento turístico Análisis de la importancia y proceso de comunicación interdepartamental entre los departamentos de ama de llaves, recepción, teléfonos y otros departamentos.	Responsabilidad y puntualidad en el cumplimiento de tareas. Respeto por la privacidad y confidencialidad del huésped. Autocontrol, atención al detalle y sentido estético.
Tipos de alojamiento turístico y sus áreas. Habitación de alojamiento turístico: <ul style="list-style-type: none"> - Elementos. - Tipologías y tamaños de camas. - Tipos de ropa de cama. - Otros elementos. 	Identificación y uso de los formularios y documentos del departamento de pisos. Identificación de las características de los tipos de alojamientos.	Sensibilidad ambiental y compromiso con la seguridad.
Estándares de calidad e higiene del departamento de ama de llaves.	Identificación de los elementos comunes de una habitación en un establecimiento turístico. Categorización de los tipos de camas en habitaciones en establecimientos alojamiento. Identificación de los tipos de ropa de cama o lencería de habitación. Identificación de los estándares de calidad e higiene en los procesos del departamento de ama de llaves.	Demostración de buen comportamiento en su hacer profesional. Responsabilidad en el uso y manejo de los equipos, las maquinarias y los productos de limpieza.

<p>Equipos, maquinarias y productos de limpieza.</p> <p>Características</p> <p>Clasificación y uso de utensilios, equipos y productos químicos (etiquetado, medidas de seguridad, fichas técnicas).</p> <p>Tipos de superficies y revestimientos (cerámica, madera, textil, etc.) y productos de limpieza adecuados.</p> <p>Normativas de seguridad, higiene y salud laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Productos de alto riesgo. - Equipos de protección y seguridad. <p>Protocolos de bioseguridad y sostenibilidad (ahorro de agua, uso racional de químicos, gestión de residuos).</p> <p>Sostenibilidad en el servicio de pisos (uso de productos ecológicos, reducción de desperdicio de agua y energía).</p> <p>Averías, objetos olvidados y situaciones de riesgo.</p>	<p>Identificación de los tipos de equipos, maquinarias y productos de limpieza utilizados por el departamento de pisos.</p> <p>Identificación de los equipos de seguridad y sus utilidades para el arreglo de ropa y confección de prendas sencillas.</p> <p>Identificación de las normas de seguridad para el uso de los productos de limpieza y manejo de desechos.</p> <p>Prácticas de sostenibilidad en el servicio de pisos (productos ecológicos, ahorro de recursos).</p> <p>Limpieza segura para huéspedes con condiciones respiratorias.</p> <p>Detección y reporte de averías, objetos olvidados y situaciones de riesgo.</p>	<p>El uso de lenguaje y prácticas respetuosas para huéspedes con discapacidades.</p> <p>Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción</p> <p>Demostración e interés por atender las necesidades de los clientes.</p> <p>Limpieza segura para huéspedes con condiciones respiratorias.</p> <p>Reposición de amenidades sostenibles.</p> <p>Reporte de barreras físicas detectadas durante la limpieza.</p> <p>Cuidado del medioambiente desde el rol operativo.</p> <p>Compromiso con la higiene inclusiva.</p> <p>Sensibilidad hacia huéspedes con alergias o discapacidades.</p>
<p>Limpieza de habitaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso - Protocolos de limpieza y desinfección post-pandemia. - Procedimientos de limpieza inclusivos (señalización visible, alarmas auditivas). - Códigos o estatus de Habitación. - Diseño accesible de habitaciones <p>La limpieza en habitaciones de llegada y habitaciones alojadas.</p>	<p>Identificación y dominio del protocolo de limpieza de habitaciones.</p> <p>Reposición de amenidades sostenibles</p> <p>Estudio de estándares de calidad en la limpieza y presentación de habitaciones.</p> <p>Diseño de experiencias multisensoriales en habitaciones (iluminación, aromaterapia, música personalizada).</p> <p>Identificación y descripción de los códigos o estatus de las habitaciones en alojamiento turístico: O-Habitación Ocupada, OL-Habitación Ocupada Limpia OS - Ocupada Sucia, VL- Vacante Limpia, VS- Vacante Sucia VIP- Huésped Importante (<i>Very important person</i>).</p> <p>Realización de limpieza de habitaciones de llegada y habitaciones alojadas.</p>	<p>Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.</p> <p>Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.</p> <p>Demostrar flexibilidad para entender los cambios.</p> <p>Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Señalizaciones. - Lencería de habitación. - Amenidades y decoraciones en la habitación. - Manejo de alérgenos y sostenibilidad. - Uso de recursos, reciclaje y gestión de residuos. <p>Habitaciones de recién casados (<i>Honeymooners</i>).</p> <p>Habitaciones y baños accesibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones y características - Áreas públicas. - Señalizaciones de seguridad. <p>Área de operaciones.</p> <p>Equipos y materiales de limpieza.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carro de ama de llaves (carrito de limpieza) - Productos químicos de limpieza. - Inventarios - <i>Checklists</i> (<i>lista de cotejo</i>) y hojas de control de calidad <p>Reportes de llegadas y salidas de clientes del alojamiento turístico.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programas informáticos. - Cambio de habitaciones. - Habitaciones bloqueadas y fuera de servicio. - Reporte de novedades. - Formularios. - Otros servicios. 	<p>Señalización de habitaciones (No molestar y Favor limpiar).</p> <p>Identificación y uso de lencería de habitación.</p> <p>Identificación de amenidades y decoraciones en la habitación.</p> <p>Planificación y organización del carro de limpieza.</p> <p>Aplicación de productos de higiene, manejo de alérgenos y sostenibilidad que promueva el uso racional de recursos, reciclaje y la gestión adecuada de residuos en el ámbito hotelero.</p> <p>Aplicación de operaciones de limpieza y desinfección de habitaciones y áreas comunes, siguiendo la secuencia.</p> <p>Proceso de limpieza, arreglo o acomodo de habitaciones de recién casados (<i>Honeymooners</i>), Habitaciones y baños accesibles.</p> <p>Reporte de barreras físicas detectadas durante la limpieza</p> <p>Aplicación de Técnicas de ventilación, reposición de amenidades (amenities) y reposición de lencería.</p> <p>Aplicación de <i>checklists</i> (<i>lista de cotejo</i>) y hojas de control de calidad.</p> <p>Identificación de las condiciones y características básicas de accesibilidad de las habitaciones de huéspedes accesibles.</p> <p>Identificación de las señalizaciones de seguridad.</p> <p>Limpieza, arreglo o acomodo de oficinas, área de operaciones, equipos y materiales de limpieza.</p> <p>Uso de carro de ama de llaves y realización de su abastecimiento.</p> <p>Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso áreas públicas, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.</p> <p>Manejo de equipos y programas informáticos específicos para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento de pisos.</p> <p>Determinación de los métodos más utilizados para el aprovisionamiento y fuentes de suministro.</p>	<p>e información complementaria para utilizarlos en los procesos del departamento de pisos.</p> <p>Responsabilidad del trabajo que desarrolla.</p> <p>Respeto a las normas vigentes en materia de seguridad, higiene y salud, en particular las que afectan a la preparación y puesta a punto de habitaciones, oficinas y áreas comunes.</p> <p>Responsabilidad en el uso y manejo de materiales y equipos.</p> <p>Orden en la secuenciación de los procesos.</p> <p>Cuidado en el uso del equipamiento personal de seguridad y de las prendas de protección.</p> <p>Atención al manejo correcto de los productos químicos y a las normas de seguridad y control.</p> <p>Disciplina respecto al tipo de servicio y el uso del tiempo de entrega.</p> <p>Minuciosidad y orden en la manipulación de prendas ajenas.</p> <p>Pulcritud y disciplina en la higiene de la lavandería.</p> <p>Disposición a la mejora continua y a la sostenibilidad (uso</p>
---	--	---

	<p>Realización de solicitudes de compra y aplicación de recepción y control de materiales y atenciones a clientes.</p>	eficiente de agua y energía).
<p>Normativa específica de preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.</p> <p>Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para la preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.</p> <p>Salud e higiene personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factores - Medidas - Materiales y aplicaciones. - Heridas y su protección <p>Equipamiento personal de seguridad.</p> <p>Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.</p>	<p>Dominio de la normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.</p> <p>Identificación de las medidas de prevención y protección en instalaciones propias del área de pisos y en la utilización de máquinas, equipos y utensilios de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.</p>	
<p>Gestión de ama de llaves con tecnología (apps de asignación de tareas, automatización de inventarios).</p>	<p>Identificación de las <i>apps</i> de gestión de ama de llaves para la asignación de tareas, automatización de inventarios</p> <p>Simulación en la aplicación de procesos de ama de llaves ama de llaves de asignación de tareas, automatización de inventarios mediante <i>apps</i>.</p>	
<p>Lavandería</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características - Normas - Documentos y/o formularios - Maquinaria de lavandería (lavadoras, secadoras, planchas industriales, calandras) y su funcionamiento. - Productos textiles - Clasificación de fibras y tejidos (algodón, lino, sintéticos, mezclas, etc.). 	<p>Identificación y aplicación de los procedimientos internos de comunicación en el departamento de lavandería.</p> <p>Interpretación de las normas de ejecución del trabajo.</p> <p>Ejecución de procedimientos de recepción y clasificación de lencería y ropa de clientes (etiquetado, conteo, verificación de manchas).</p> <p>Aplicación de técnicas de selección y marcado de la ropa, atendiendo a las características de esta.</p> <p>Observación e interpretación de los tipos de etiquetas para el lavado de las ropas.</p> <p>Actuación según el tipo de fibras, productos químicos, escurrido, centrifugado y secado en los diferentes procesos.</p> <p>Programación de ciclos de lavado y secado según la naturaleza del tejido.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - Productos químicos y procesos de lavado (detergentes, suavizantes, quitamanchas) y su correcta dosificación. - Centrifugado y secado - Etiquetado - Tipos 	Identificación y cumplimiento de la normativa en el embalaje y etiquetado.	
Planchado <ul style="list-style-type: none"> - Tipos - Maquinarias específicas - Procesos, técnicas y métodos - Características - Normas Documentos y/o formularios <ul style="list-style-type: none"> - Simbología del etiquetado Prendas <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de fibras - Características Productos para el planchado Funcionamiento Empaque y entrega	<p>Realización de proceso de aprovisionamiento y recepción de lencería, de acuerdo con los requerimientos establecidos.</p> <p>Aplicación de simbología del etiquetado de productos para el planchado.</p> <p>Identificación y uso de documentos de uso habitual en las actividades de planchado para el control adecuado de la lencería.</p> <p>Aplicación de las técnicas de planchado a mano o a máquina y su funcionamiento, control de temperatura y manejo de vapor.</p> <p>Identificación de los procesos que intervienen en el planchado y plegado de ropa.</p> <p>Identificación del comportamiento de los distintos tipos de fibras al planchado.</p> <p>Interpretación de etiquetas.</p> <p>Clasificación de los tipos de ropa para el planchado: Identificación, descripción y aplicación.</p> <p>Identificación de los productos químicos, su proceso, precauciones y riesgos en su uso.</p> <p>Empaque y entrega del producto siguiendo los procesos establecidos.</p>	
Almacenamiento y distribución del producto <ul style="list-style-type: none"> - Almacenaje Tipos	<p>Determinación de los métodos más utilizados para el aprovisionamiento y fuentes de suministro.</p> <p>Ejecución de proceso organizativo del almacenamiento de productos y utensilios para el lavado.</p> <p>Almacenaje y distribución interna de los productos.</p> <p>Clasificación de los productos y aplicación de la normativa en el embalaje y etiquetado.</p>	
Normativa de prevención <ul style="list-style-type: none"> - Características - Requisitos 	Identificación y cumplimiento de las medidas de prevención y seguridad en las instalaciones y el equipo para el lavado en la empresa de alojamiento.	

<ul style="list-style-type: none"> - Normas de seguridad. <p>Salud e higiene personal: factores, medidas, materiales y aplicaciones</p>	<p>Identificación de los requisitos higiénicos generales de instalaciones y los equipos para el lavado.</p> <p>Uso de los equipos de protección individual y los medios de seguridad para cada actuación.</p> <p>Aplicación de los criterios de seguridad en la manipulación de los productos químicos.</p> <p>Aplicación de las normas de higiene y estética establecidas.</p>	
<p>Costura</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada al cliente - Necesidades - Gustos del cliente - Criterios - Objeciones - Documentación básica - Características de los artículos - Tipos de costura y arreglos sencillos (bajos, botones, cremalleras). <p>Materiales de costura</p> <p>Maquinaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos - Función <p>Costuras a máquina:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos - Características - Funcionamiento <p>Normas</p>	<p>Aplicación de las técnicas de comunicación para facilitar la empatía con el cliente.</p> <p>Interpretación y aplicación de los tipos de arreglos y adaptaciones de ropa.</p> <p>Mecanismos de gestión y reclamación para la resolución de problemas.</p> <p>Comprobación de que el trabajo realizado se ajusta a los requisitos solicitados.</p> <p>Descripción de la documentación requerida para el servicio de arreglo de ropa.</p> <p>Aplicación de arreglos simples de costura: colocación de botones, dobladillos, sutura de roturas.</p> <p>Identificación de los materiales y las maquinarias a utilizar.</p> <p>Aplicación de procedimiento para el funcionamiento y regulación de la máquina de coser.</p> <p>Aplicación de técnicas básicas de costura a máquina.</p> <p>Identificación de las características del uso de las máquinas de coser.</p> <p>Aplicación de las técnicas de cosido a mano y a máquina para el arreglo de ropa en establecimientos de alojamiento y para la confección de prendas sencillas.</p> <p>Identificación de las normas de higiene y seguridad en el procedimiento de costuras a manos y a máquina.</p>	

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos relacionados con las actividades del departamento de pisos 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 el departamento de pisos en una organización de alojamiento.

- **Énfasis en la implementación de metodologías activas, como el aprendizaje basado en proyectos y estudios de caso.**
- **Exposición de conceptos, procedimientos y actitudes en las operaciones del departamento de pisos en una organización de alojamiento.**
- **Realización de trabajos prácticos de investigación individual y en equipo, para la aplicación de procedimientos, técnicas vinculadas 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.**
- **Taller práctico en un espacio acondicionado con lavadoras y planchas.**
- **Aprendizaje basado en proyectos: los estudiantes asumen la gestión completa de un lote de ropa de un “hotel simulado”.**
- **Práctica guiada de costura: arreglo de prendas reales o simuladas con distintos tipos de roturas.**
- **Uso de hojas de registro: control de entradas y salidas de ropa, costos de lavado, tiempos de proceso.**
- **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.**
- **Visitas técnicas guiadas a empresas de alojamientos, 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.**
- **Combinación de investigación de campo y bibliográfica como herramientas de refuerzo, con representación interactiva de documentaciones y proyectos prácticos.**



MÓDULO 8: PROCESOS DE SALIDA DE CLIENTES EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Nivel: 3

Código: HOYT-MF063_3

Duración: 234 horas/año (6h/semanales)

Módulo formativo asociados a las Unidad de Competencia Específica UC0066_3: Realizar procesos de salida de clientes en alojamientos turísticos.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA0245: Justificar los cargos correspondientes durante el proceso de salida del cliente de un alojamiento turístico.	<p>CE1.1. Explicar la descripción de cargos a aplicar en una reserva de clientes que se pueden detectar en un reporte de salida.</p> <p>CE1.2. Explicar la diferencia en el reporte de salida de los cargos pagados de los pendientes de pago.</p> <p>CE1.3. Describir los soportes correspondientes según el tipo de cargo que puede realizarse en una reserva de cliente.</p> <p>CE1.4. En una situación simulada de realizar proceso de salida de clientes: obtener del sistema informático de recepción el reporte de salidas del día en la fecha correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar las cuentas de aquellas salidas que presenten balances pendientes por pagar, de acuerdo con los estándares del previsto. - Extraer de los registros de recepción todos los soportes de los consumos posteado a las reservas que están de salida, comprobando que correspondan a las mismas. <p>CE1.5. Demostrar discreción y honestidad en el tratamiento de datos de los clientes.</p> <p>CE1.6. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.</p>
RA0246: Describir los distintos métodos de pago a aplicar en una reserva de clientes a la salida de un alojamiento turístico.	<p>CE2.1. Enumerar los diferentes métodos de pago que puede facilitar un cliente y describir las diferencias entre los mismos.</p> <p>CE2.2. Describir el proceso de recibo y cobro de un cheque como método de pago.</p> <p>CE2.3. Argumentar el proceso de recopilación de reportes de pago y envío a Créditos y Cobranzas para su registro.</p> <p>CE2.4. En una situación simulada de cobro al cliente a la salida:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuadrar caja con: efectivo, comprobantes de pago de tarjetas de crédito y cheques. - Imprimir la cuenta del cliente y se la presenta para que la verifique y apruebe para proceder al cobro. - Solicitar al cliente el método de pago con el que desea realizar el pago de su cuenta. - Solicitar al cliente que firme su cuenta reflejando el pago ya aplicado, así como la firma del comprobante de la tarjeta de crédito en caso de que utilice ese método de pago. - Imprimir copia de la cuenta del cliente y se la entrega. <p>CE2.5. Demostrar discreción y honestidad en el tratamiento de datos de los clientes.</p> <p>CE2.6. Argumentar la importancia del contacto visual y lenguaje corporal ante cualquier interacción con un cliente.</p> <p>CE2.7. Demostrar simpatía y amabilidad en el trato con el cliente.</p> <p>CE2.8. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.</p>
RA0247: Describir el proceso de registro de	<p>CE3.1. Describir el proceso de cierre de la reserva a través del registro de la salida en el sistema y aplicación de los pagos.</p>

salida de un cliente de un alojamiento turístico.	<p>CE3.2. Enumera los pasos a seguir tras la salida del cliente con respecto a los departamentos relacionados durante el proceso: ama de llaves, minibar, maleteros, seguridad, entre otros.</p> <p>CE3.3. En una situación simulada, aplicar el método de pago facilitado por el cliente en el sistema de recepción.</p> <p>CE3.4. En una situación simulada, realizar registro de salida del cliente en el sistema informático de recepción.</p> <p>CE3.5. En una situación simulada, informar a los departamentos involucrados, como Ama de Llaves, Minibar, entre otros, acerca de la salida de cliente.</p> <p>CE3.6. Demostrar discreción y honestidad en el tratamiento de datos de los clientes.</p> <p>CE3.7. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.</p>
---	---

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Cargos en reserva de cliente en alojamiento turístico.	Descripción de cargos a aplicar en una reserva de clientes que se pueden detectar en un reporte de salida.	Demostrar discreción y honestidad en el tratamiento de datos de los clientes.
<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de cargos y su aplicación. - Normativa de cargos y cobros. 	Comprobación de la aplicación de los cargos de los servicios prestados y sus respectivos cobros a la cuenta de cliente en el sistema, según la normativa establecida por la organización y verificando que se corresponde con lo contratado.	Demostrar una actitud de honestidad y discreción en el manejo de la información y datos de los clientes.
Documentación y soportes correspondientes. Verificación y comprobación de los cargos.	Explicación de la diferencia en el reporte de salida de los cargos pagados de los pendientes de pago.	Buena comunicación y atención al cliente. Vocación de servicio.
Métodos de pago. <ul style="list-style-type: none">- Métodos aceptados.	Identificación de los soportes correspondientes según el tipo de cargo que puede realizarse en una reserva de cliente.	Desarrollar una actitud de responsabilidad y compromiso en el cumplimiento de las normativas y procedimientos
Procedimientos.	Explicación de los diferentes métodos de pago que puede facilitar un cliente.	y
Reclamaciones por cargos adicionales no reconocidos por el cliente.	Identificación de los cargos adicionales que el cliente no reconoce.	procedimientos establecidos en el proceso de salida de clientes en alojamientos turísticos.
<ul style="list-style-type: none"> - Cargos adicionales - Posibles reclamaciones. 	Comprobación de la información correspondiente a los cargos reclamados por el cliente en los registros de recepción.	Mostrar disposición para trabajar en equipo y colaborar en la consecución de los objetivos establecidos.
La comunicación efectiva con el cliente para el tratamiento de las reclamaciones.	Verificación de que los cargos reclamados corresponden efectivamente a la reserva del cliente.	
<ul style="list-style-type: none"> - Tratamientos de reclamaciones 	Simulación de presentación al cliente de la documentación que respalda los cargos reclamados.	
Documentación necesaria para el tratamiento de las reclamaciones.	Elaboración de informe al cliente sobre los procedimientos y normativas	
<ul style="list-style-type: none"> - Formularios - Registros de transacciones 		
Otras documentaciones relevantes.		
Estrategias de fidelización en el último contacto con el cliente.		

<p>Salida (Check out)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso de salida de un cliente. - Seguridad en el manejo de datos personales en el cierre de estancia. - Reportes de salida y su importancia en el proceso de facturación y cobro. - Cuentas por pagar. - Discreción y honestidad en el tratamiento de datos de los clientes. - <i>Check out</i> exprés y digitalización del proceso de salida. - Experiencia del cliente mediante encuestas digitales y análisis de <i>big data</i>. - Estrategias de fidelización en el último contacto con el huésped. <p>Protocolos de salida con enfoque en accesibilidad- Satisfacción del cliente con perspectiva de equidad. Cierre de servicios sostenibles.</p>	<p>establecidas por la organización para el tratamiento de las reclamaciones.</p> <p>Diseño de propuesta de soluciones que satisfagan al cliente y que cumplan con las políticas de la organización.</p> <p>Estudio de casos sobre reclamaciones y manejo de quejas en hoteles.</p> <p>Explicación del proceso de cierre de la reserva a través del registro de la salida en el sistema y aplicación de los pagos.</p> <p>Realización de los procesos de registro de salida aplicados al servicio de alojamiento turístico.</p> <p>Obtención y revisión del reporte de salidas del día en la fecha correspondiente.</p> <p>Revisión de las cuentas de aquellas salidas que presenten balances pendientes por pagar, de acuerdo con los estándares del establecimiento turístico.</p> <p>Extracción de los registros de recepción todos los soportes de los consumos posteados a las reservas que están de salida, comprobando que correspondan a las mismas.</p> <p>Identificación y justificación de los cargos correspondientes durante el proceso de salida del cliente de un alojamiento turístico.</p> <p>Análisis de los procedimientos y normativas establecidos para garantizar el correcto proceso de salida de clientes en alojamientos turísticos.</p> <p>Dramatización de situaciones simuladas de aplicación del método de pago del cliente en el sistema de recepción y de registro de salida del cliente en el sistema informático de recepción.</p> <p>Simulación de un <i>check out</i> exprés con facturación digital.</p> <p>Prácticas en software de gestión hotelera para cobros y cierre de cuentas.</p> <p>Evaluación de la experiencia del cliente mediante encuestas digitales y análisis de <i>big data</i>.</p> <p>Encuestas accesibles (formato físico y digital inclusivo).</p> <p>Cierre de cuenta sin papel.</p> <p>Ofrecimiento de opciones de transporte sostenible.</p>	<p>en el servicio ofrecido por los establecimientos turísticos.</p> <p>Valorar la importancia del proceso de salida de clientes en la imagen y reputación del establecimiento turístico.</p> <p>Demostrar empatía hacia el cliente y su situación.</p> <p>Mantener la calma y la paciencia ante posibles situaciones tensas o conflictivas.</p> <p>Actuar con diligencia y responsabilidad en la gestión de las reclamaciones.</p> <p>Mantener una actitud proactiva para la solución de problemas .</p> <p>Actitud amable hasta el final de la experiencia</p> <p>Preocupación por continuidad del bienestar del cliente.</p> <p>Interés por el impacto del alojamiento más allá de la estancia.</p>
--	---	---

--	--	--

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos relacionados con las actividades relacionadas a la salida de clientes en una organización de alojamiento.
- Motivación de los temas por parte del (de la) docente, con retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Énfasis en la implementación de metodologías activas, como el aprendizaje basado en proyectos y estudios de caso.
- Análisis y discusión de casos prácticos para la comprensión y aplicación de los contenidos conceptuales y procedimentales.
- Realización de prácticas simuladas para la aplicación de los procedimientos y normativas establecidos en el proceso de salida de clientes en alojamientos turísticos.
- Trabajo en equipo para la resolución de situaciones problemáticas y la aplicación de soluciones creativas.
- Exposición oral por parte del docente de los procedimientos y normativas establecidas por la organización para el tratamiento de las reclamaciones.
- Discusión en grupo sobre las situaciones que pueden derivar en reclamaciones por parte de los clientes.
- Realización de juego de roles en los que se simulen situaciones de reclamaciones por cargos adicionales no reconocidos por el cliente.
- Realización de casos prácticos que permitan a los estudiantes identificar los cargos adicionales que pueden ser objeto de reclamación.
- Reflexión individual sobre la importancia del tratamiento adecuado de las reclamaciones para la satisfacción del cliente y el éxito de la organización.



MÓDULO 9: SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA EN ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO.

Nivel: 3

Código: HOYT-MF064_3

Duración: 234 horas/año (6h/semanales)

Módulo formativo asociado a la Unidad de Competencia Específica UC0048_3: Comunicar mensajes en una segunda lengua extranjera a nivel de usuario básico y en el ámbito de alojamiento turístico.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA0180: Interpretar mensajes orales de complejidad media en una segunda lengua extranjera, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de alojamiento turístico.	<p>CE1.1. Interpretar los aspectos generales de mensajes orales de complejidad media emitidos en una segunda lengua extranjera y describir con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención directa al cliente de alojamientos turísticos, antes, a su llegada, durante su estancia y a su salida. - Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio. - Resolución de quejas y reclamaciones. - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas. - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector. - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales. - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos. - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores. - Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales. - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales. <p>CE1.2. Interpretar de forma general mensajes orales emitidos en una segunda lengua extranjera en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía. - Comunicación formal o informal. - Aspectos no verbales. - Número y características de los interlocutores. - Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos. - Claridad de la pronunciación. - Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.
RA0181: Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de complejidad media escritos en una segunda lengua extranjera, recibidos o utilizados en el ámbito de alojamiento turístico,	<p>CE2.1. Interpretar de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en una segunda lengua extranjera y describir su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta de manuales de equipamiento o utensilios de la actividad turística. - Consulta de manuales de aplicación informática. - Petición de información, reservas y pedidos. - Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos. - Información sobre destinos, servicios y precios.

extrayendo la información relevante.	<p>CE2.2. Interpretar de forma general mensajes escritos en una segunda lengua extranjera, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta. - Costumbres en el uso de la lengua. - Grafía deficiente. - Impresión de baja calidad.
RA0182: Producir con fluidez mensajes orales en una segunda lengua extranjera medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.	<p>CE3.1. Expresar oralmente en una segunda lengua extranjera, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases de medianamente complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención directa al cliente de alojamientos turísticos, antes, a su llegada, durante su estancia y a su salida. - Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio. - Resolución de quejas y reclamaciones. - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas. - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector. - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales. - Gestión de reservas y otros servicios de alojamientos turísticos. - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores. - Promoción, venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales. <p>CE3.2. Producir mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación presencial o telefónica. - Comunicación formal o informal. - Costumbres en el uso de la lengua. - Número y características de los interlocutores. - Ruido ambiental o interferencias. - Tiempo del que se dispone para la comunicación.
RA0183: Producir en una segunda lengua extranjera documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario medianamente complejo, propio del ámbito de alojamiento turístico.	<p>CE4.1. Producir en una segunda lengua extranjera mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario medianamente complejo, en situaciones profesionales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avisos para clientes de un evento. - Documentos relacionados con la gestión y comercialización de un alojamiento turístico. - Reservas y venta de servicios y productos turísticos. - Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector. - Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito. - Resolución de quejas y reclamaciones por escrito. - Formalización de documentos de control, contratos y bonos.

	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de informes. - Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector. - Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio. - Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos. <p>CE4.2. Producir en una segunda lengua extranjera mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación formal o informal. - Costumbres en el uso de la lengua. - Características de los receptores del mensaje. - Calidad de la impresión o de la grafía.
RA0184: Interactuar oralmente con uno o varios interlocutores en una segunda lengua extranjera expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios de alojamientos turísticos.	<p>CE5.1. Interaccionar con uno o varios interlocutores en una segunda lengua extranjera, en situaciones profesionales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención directa al cliente de alojamientos turísticos, antes, a su llegada, durante su estancia y a su salida. - Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio. - Resolución de quejas y reclamaciones. - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas. - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector. - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales. - Gestión de reservas y otros servicios de alojamientos turísticos. - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores. - Promoción, venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales. <p>CE5.2. Resolver situaciones de interacción en una segunda lengua extranjera, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación presencial o telefónica. - Comunicación formal o informal. - Costumbres en el uso de la lengua. - Número y características de los interlocutores. - Claridad en la pronunciación y distintos acentos. - Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos. - Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Fundamentos de la Segunda Lengua en el Turismo y la Hospitalidad: <ul style="list-style-type: none"> - Fonética y pronunciación básica. - Expresiones de cortesía y hospitalidad. - Vocabulario esencial en hoteles y alojamientos. - Estructuras gramaticales básicas para la comunicación. - Inclusión idiomática en atención turística. - Glosario básico de atención a personas con discapacidad. 	<p>Escucha y repetición de frases clave en situaciones de atención al cliente.</p> <p>Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.</p> <p>Identificación de mensajes directos, telefónicos, grabados o reproducidos por cualquier medio audiovisual.</p> <p>Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias en comunicaciones.</p> <p>Identificación de la actitud y la intención del interlocutor (exigencia, enfado, ironía, etc.).</p> <p>Determinación de los roles profesionales de los participantes en un diálogo o situación de comunicación.</p> <p>Uso de recursos lingüísticos para expresar opiniones, sugerencias, instrucciones, dudas, acuerdos, desacuerdos, consejos, advertencias, descripciones, etc.</p>	<p>Demostración de cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible en el desempeño de la actividad.</p> <p>Colaboración y trabajo en equipo.</p> <p>Orden en los procesos y en la transferencia de información, realizada con claridad, de manera estructurada y precisa a las personas correspondientes.</p> <p>Compromiso en ofrecer servicio de calidad al cliente.</p> <p>Disposición para comprender y atender las diferencias de los demás.</p> <p>Reconocimiento de la importancia de la lengua extranjera en el mundo profesional.</p> <p>Respeto e interés por comprender y hacerse comprender.</p> <p>Respeto por las normas y los protocolos socio-profesionales y por las diferencias de registro propias de cada lengua.</p> <p>Respeto por la lengua y cultura del cliente.</p> <p>Disposición para ayudar más allá del idioma.</p> <p>Curiosidad e interés por mejorar la comunicación.</p>
Terminología y Vocabulario Específico en el Ámbito Hotelero <ul style="list-style-type: none"> - Terminología general utilizada en el Departamento de Reservas: - Booking, tipos de reservas y formularios. - Días feriados, información personal, manejo del sistema de reservas. - Estatus de la reserva. <ul style="list-style-type: none"> - Terminología y vocabulario utilizado en la Gestión de Recepción y Hospedaje: - Tipos de habitaciones, camas, servicios y cantidad de personas. - Pagos y recargos a las habitaciones. - Métodos de pago, recargos a la habitación y facturación. 	<p>Realización de prácticas de Atención al Cliente en Alojamiento Turístico.</p> <p>Dramatizaciones multilingües con situaciones inclusivas.</p> <p>Traducción de señalización accesible.</p> <p>Producción de guías rápidas accesibles para atención turística.</p> <p>Realización de práctica de diálogos de bienvenida y despedida en la recepción.</p> <p>Asociación de imágenes con términos específicos del alojamiento.</p> <p>Realización de juegos de roles en escenarios básicos de interacción con huéspedes.</p> <p>Simulación de <i>check-in</i> y <i>check-out</i> en la segunda lengua.</p> <p>Petición y confirmación verbal de la oferta solicitada.</p> <p>Información sobre facturación y sistemas de cobro.</p> <p>Creación y presentación de guiones para atención telefónica y presencial.</p> <p>Traducción y adaptación de información sobre servicios del hotel.</p>	
Atención al Cliente en Alojamiento Turístico: <ul style="list-style-type: none"> - Expresiones y vocabulario para la recepción y registro de huéspedes. 	<p>Creación de manuales básicos de procedimientos en la segunda lengua.</p> <p>Prácticas de resolución de problemas con clientes difíciles.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - Bienvenida al cliente, presentación personal, saludos e indicaciones. - Obtención de información general del cliente, formularios de recepción, hora de llegada y salida. - Explicación de servicios y normativas del establecimiento. - Explicación de tarifas, promociones y reservas. - Práctica de diálogos y juegos de rol para <i>check-in</i> y <i>check-out</i>. 	<p>Simulación de llamadas y reportes entre departamentos del hotel. Atención de quejas y reclamaciones en la segunda lengua. Respuesta a la solicitud de información variada por parte del cliente. Juegos de roles sobre atención en restaurantes y servicio a la habitación. Realización de práctica de diálogos sobre seguridad y normas internas. Creación de contenido multimedia en la segunda lengua sobre situaciones hoteleras. Consulta de un manual de maquinarias, equipamientos y utensilios en el hotel. Análisis de estudios de caso sobre atención a huéspedes de diferentes culturas.</p>	
<p>Comunicación en Áreas de Servicio del Alojamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vocabulario para la limpieza y mantenimiento de habitaciones. - Expresiones para la coordinación con el personal de hotel. - Explicaciones de procedimientos de seguridad y emergencias. - Indicaciones para el servicio de alimentos y bebidas. 	<p>Representación de escenarios con protocolos de etiqueta y servicio. Elaboración de guías culturales para la atención personalizada. Creación de actividades temáticas basadas en festividades internacionales. Análisis de los estándares culturales y su impacto en la hospitalidad. Uso de herramientas de traducción asistida en la atención al cliente. Simulaciones de prácticas interactivas con hablantes nativos mediante videollamadas. Creación de guiones en la segunda lengua para situaciones frecuentes en hotelería.</p>	
<p>Cultura y protocolos internacionales en hotelería:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costumbres y expectativas de huéspedes internacionales. - Diferencias culturales en la hospitalidad y el servicio. - Etiqueta y protocolo en la atención hotelera. - Festividades y tradiciones del país de la segunda lengua. 	<p>Bienvenida y despedida del cliente en una lengua extranjera distinta al inglés. Comunicación interactiva básica con clientes para la prestación de servicios en el ámbito de alojamiento turístico. Realización de prácticas de conversación en una segunda lengua distinta al inglés en el ámbito hotelero.</p>	
<p>Recursos gramaticales para la atención en el ámbito hotelero:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los verbos modales para dar sugerencias y consejos. - Cifras numéricas, fechas y horarios en el contexto hotelero. 		

<ul style="list-style-type: none"> - Tiempos verbales, preposiciones, locuciones y conectores. - Oraciones condicionales y uso de la voz pasiva en la comunicación. - Oraciones de relativo y estilo indirecto para explicar servicios. - Diferentes acentos de la lengua y niveles de lengua (coloquial, formal, protocolaria). <p>Herramientas y técnicas de comunicación para la atención al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Herramientas de traducción asistida en la atención al cliente. - Reconocimiento y uso de recursos lingüísticos para la comunicación interactiva con clientes en inglés. - Petición y confirmación verbal de la oferta solicitada. - Respuesta a la solicitud de información variada por parte del cliente. 		
---	--	--

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos relacionados con las actividades de alojamiento turístico.
- 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 el alojamiento turístico.
- Simulación de conversaciones en una segunda lengua distinta al inglés con huéspedes en situaciones reales.
- Uso de plataformas de aprendizaje de idiomas con inteligencia artificial.
- Prácticas de atención telefónica y por correo electrónico en una segunda lengua distinta al inglés Creación de guiones para resolución de problemas en una segunda lengua distinta al inglés en el ámbito hotelero.
- Creación de guiones para resolución de problemas en una segunda lengua distinta al inglés en la recepción.
- *Role play* de situaciones reales (servicio de habitaciones) en una segunda lengua distinta al inglés
- Microproyectos: elaborar un guion de bienvenida para el huésped.
- *Listening* y dictados con material auténtico (videos, audios de situaciones hoteleras).

MÓDULO 10: ATENCIÓN INICIAL ANTE EMERGENCIA DE LA SALUD EN EL ÁMBITO DE HOSTELERÍA Y TURISMO.

Nivel: 3

Código: HOYT-MF065_3

Duración: 117 horas/año (3h/sem)

Módulo formativo asociado a la Unidad de Competencia Específica UC0027_3: Proporcionar atención inicial a personas en situaciones de emergencias de salud.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA0104: Responder como informante a su superior o al servicio de emergencia (911) o lugar de emergencia determinado.	<p>CE1.1. Listar las situaciones de emergencia más comunes en su ámbito laboral.</p> <p>CE1.2. Describir el protocolo de emergencia de salud a aplicar en su ámbito laboral.</p> <p>CE1.3. En una situación simulada donde hay una persona que presenta una emergencia de salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contactar de manera inmediata con su superior y, en su caso, al servicio de atención de emergencias (911) o al lugar de emergencia establecido por la empresa. - Consultar las maniobras a aplicar y solicitar otros recursos que pudiesen ser necesarios. - Describir el estado/condiciones en que fue hallada la persona de la emergencia. - Informar sobre las condiciones del entorno y despejar el área de obstáculos. - Informar el tiempo transcurrido desde el contacto con el evento y la localización del sistema de emergencias. <p>CE1.4. Mantener la calma durante el reconocimiento e información de la situación a sus superiores o servicio de emergencia.</p>
RA0105: Aplicar soporte vital básico inicial en situaciones de emergencia de acuerdo con los protocolos de actuación.	<p>CE2.1. Describir las diferentes técnicas a aplicar en las situaciones más comunes de emergencia que pueden presentarse en su ámbito laboral, tales como: técnica de torniquete, maniobra de Heimlich y maniobra frente mentón, entre otras.</p> <p>CE2.2. En una situación simulada donde hay una persona que presenta una emergencia de salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar técnicas de torniquete en caso de sangrado profuso. - Aplicar la maniobra de Heimlich o compresiones abdominales cuando una persona se esté asfixiando por atragantamiento, de acuerdo con el protocolo establecido. - Acomodar y proteger al usuario en caso de convulsiones. - Aplicar maniobra frente-mentón en caso de obstrucción de las vías aéreas. - Observar dentro de la boca la presencia o no de algún objeto causante del atragantamiento. - Evaluar la posibilidad de acceso al objeto del atragantamiento y realizar un barrido digital, es decir, con los dedos, para retirar el objeto causante del atragantamiento. - Adoptar las medidas de autoprotección y asepsia en la manipulación del usuario para asistirle de forma segura. <p>CE2.3. Explicar la importancia de manejar las diferentes técnicas a aplicar en las distintas situaciones de emergencia de salud y las consecuencias si no se cuenta con formación.</p>
RA0106: Acompañar a la persona en situación de emergencia de salud	<p>CE3.1. Explicar las técnicas de apoyo emocional que pueden aplicarse a una persona en situación de emergencia para no agravar su estado.</p> <p>CE3.2. En una situación simulada donde hay una persona que presenta una emergencia de salud:</p>

<p>y ofrecerle orientación y apoyo emocional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acompañar a la persona en situación de emergencia y ofrecer apoyo emocional hasta que llegan las autoridades de emergencia establecidas. - Mostrar control de la situación, así como de sus emociones, con el fin de mantener la emergencia controlada. - Solicitar, en caso de transferencia de la persona a un centro de atención, información básica sobre su estado y posibles complicaciones para informar a los familiares. <p>CE3.3. Describir el rol de informador a familiares sobre el estado y posibles complicaciones de una persona en emergencias de salud.</p>
---	--

Conceptuales	Contenidos	Actitudinales
Primeros auxilios. Terminología médica-sanitaria en primeros auxilios.	Dominio de la terminología médica-sanitaria básica en primeros auxilios. Exposición por parte de los estudiantes de la terminología anatómica y fisiológica del cuerpo humano.	Cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible ante los demás.
<ul style="list-style-type: none"> - Accidente - Accidente de trabajo - Asistencia - Emergencia - Urgencia - Protección - Catástrofe 	Identificación de los objetivos y límites de primeros auxilios. Descripción de los componentes del botiquín de primeros auxilios. Uso del material básico y utensilios de un botiquín de primeros auxilios.	Cortesía y respeto en el trato al (a la) a la persona en situación de emergencia.
Terminología anatómica y fisiológica del cuerpo humano. Primeros auxilios: objetivos y límites.	Mantenimiento del botiquín de primeros auxilios. Identificación y aplicación de las medidas de bioseguridad en primeros auxilios.	Ética en el manejo de información pertinente a la persona en situación de emergencia
Botiquín de primeros auxilios: <ul style="list-style-type: none"> - componentes, utensilios, materiales, antisépticos farmacología básica utilizada en primeros auxilios. - Uso y aplicaciones. - El mantenimiento del botiquín. 	Valoración de los lineamientos éticos y legales en primeros auxilios y análisis de las consecuencias de su incumplimiento. Simulación de aplicación de protocolos de bioseguridad para la hotelería y turismo. Simulación de aplicación de protocolos de bioseguridad post-pandemia para personal hotelero.	Interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los (as) a la persona en situación de emergencia.
Medidas de bioseguridad en primeros auxilios.	Identificación de las situaciones de emergencia más comunes en el ámbito laboral y sus características.	Capacidad para interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
Lineamientos éticos y legales en primeros auxilios.	Descripción del protocolo de emergencia de salud a aplicar en el ámbito laboral.	Eficacia en la comunicación con las personas adecuadas en cada momento.
Situaciones de emergencia más comunes en su ámbito laboral.	Exposición del origen y evolución del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (911) de la República Dominicana, su estructura organizacional, marco legal, y la descripción de las funciones y servicios.	Claridad, orden y precisión para trasmitir información.
Protocolo de emergencia de salud a aplicar en el ámbito laboral.	Aplicación de técnicas de transmisión de información entre el primer interviniente y diferentes receptores.	Respeto a los procedimientos y normas.
Protocolos de bioseguridad para la hotelería y turismo.	Comunicación de la información pertinente al servicio de atención a	
Bioseguridad post-pandemia para personal hotelero.		
Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (911) de la República Dominicana historia,		

<p>estructura organizacional, marco legal, funciones y servicios.</p> <p>Protocolos de transmisión de información.</p> <p>Comunicación entre el primer interviniente (asistente), superiores y servicio de atención de Emergencias (911).</p>	<p>emergencias (911) o lugar de emergencia determinado, cumpliendo con el protocolo establecido.</p>	<p>Actitud proactiva y responsable ante situaciones de emergencia de salud en el ámbito laboral.</p>
<p>Actuación del primer o primera interviniente.</p> <p>Marco legal, responsabilidades y ética profesional.</p> <p>Signos y síntomas de urgencia.</p> <p>Constantes vitales.</p> <p>Medida y registro de datos.</p> <p>Protocolos de exploración.</p> <p>Medidas de autoprotección y asepsia en la manipulación del usuario.</p> <p>Situaciones más comunes de emergencia en el ámbito laboral.</p> <p>Maniobras en situaciones de asfixia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resucitación cardiopulmonar básica (RCP). Intervención básica en ahogamientos y lesiones en medio acuoso. Apertura y desobstrucción. Maniobra de Heimlich. Maniobra Frente-Mentón. Mantenimiento Accesorios de apoyo a la ventilación y oxigenoterapia. Actuación ante emergencias que afectan al estado de conciencia: síncope, lipotimias, coma, crisis convulsivas (cuadros convulsivos de epilepsia y otros). Traumatismos mecánicos y lesiones del sistema osteoarticular: heridas, fracturas, luxaciones, contusiones, esguinces y hemorragias: clasificación, características y tratamientos básicos. Técnica torniquete. Traumatismos termoeléctricos: quemaduras e insolaciones: características y tratamientos básicos. 	<p>Exposición por parte de los estudiantes, sobre el marco legal, responsabilidades y ética profesional del primer o primera interviniente.</p> <p>Identificación de las situaciones que suponen un riesgo vital.</p> <p>Aplicación de las técnicas de medida e interpretación de constantes vitales.</p> <p>Aplicación de técnicas para la valoración inicial de la persona accidentada.</p> <p>Valoración y manejo de las medidas de autoprotección y asepsia en la manipulación del usuario, los riesgos y equipos necesarios.</p> <p>Descripción de las diferentes técnicas a aplicar en las situaciones más comunes de emergencia que pueden presentarse en su ámbito laboral.</p> <p>Realización de maniobras en situaciones de asfixia.</p> <p>Aplicación de técnicas de RCP (resucitación cardiopulmonar básica) y en personas con asfixia por inmersión.</p> <p>Aplicación de técnicas para la apertura de la vía aérea y desobstrucción.</p> <p>Aplicación de la técnica de torniquete en caso de sangrado profundo, maniobra de Heimlich o compresiones abdominales y maniobra frente-mentón en caso de obstrucción de las vías aéreas, entre otras, siguiendo el protocolo establecido y las medidas de autoprotección y asepsia en la manipulación del usuario para asistirle de forma segura.</p> <p>Verificación de la permeabilidad de las vías aéreas, ventilación y circulación.</p> <p>Caracterización y tratamiento en situaciones de pérdida de conciencia: síncope, lipotimias, coma, crisis convulsivas.</p> <p>Caracterización y tratamiento en situaciones de emergencia: traumatismos</p>	<p>Empatía y sensibilidad hacia las personas que se encuentran en situaciones de emergencia de salud.</p> <p>Capacidad para mantener la calma y actuar con rapidez y eficacia en situaciones de emergencia.</p> <p>Conciencia sobre la importancia de mantenerse actualizado en cuanto a protocolos y técnicas de primeros auxilios.</p> <p>Cooperación y comunicación clara con el equipo de trabajo y los servicios de emergencia.</p> <p>Respeto a la confidencialidad y dignidad de la persona accidentada.</p>

<p>Lesiones producidas por animales: características y tratamiento básico.</p> <p>Atención inicial en lesiones por agentes físicos como traumatismos, heridas, hemorragias, calor o frío, electricidad y radiaciones.</p> <p>Intoxicaciones: por vía digestiva, inhalatoria y a través de la piel y mucosas: tipos, diagnósticos y tratamientos</p> <p>Atención inicial en lesiones por agentes químicos y biológicos.</p> <p>Atención inicial ante cuerpos extraños en el oído, la nariz, las vías respiratorias y la piel.</p> <p>Inmovilización, movilización y transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. - Materiales. - Camillas y ayudas técnicas. <p>Evaluación de la necesidad y conveniencia del traslado.</p> <p>Posiciones de seguridad y espera.</p> <p>Posiciones de traslado.</p>	<p>mecánicos: heridas, fracturas, luxaciones, esguinces y hemorragias.</p> <p>Aplicación de las técnicas de atención a personas con traumatismos termoeléctricos: quemaduras e insolaciones.</p> <p>Aplicación de las técnicas de atención en casos de intoxicaciones por vía digestiva, inhalatoria y a través de la piel y mucosas.</p> <p>Caracterización de atención a personas con lesiones producidas por animales.</p> <p>Simulación de atención inicial en lesiones por agentes físicos como traumatismos, heridas, hemorragias, calor o frío, electricidad y radiaciones.</p> <p>Análisis de las causas, diagnósticos y tratamiento a personas con intoxicaciones por vía digestiva, inhalatoria y a través de la piel y mucosas.</p> <p>Aplicación de las técnicas de atención inicial en casos de lesiones por agentes químicos y biológicos.</p> <p>Aplicación de las técnicas de atención inicial antes casos de cuerpos extraños en el oído, la nariz, las vías respiratorias y la piel.</p> <p>Aplicación de técnicas para la inmovilización y movilización de personas accidentadas.</p> <p>Aplicación de técnicas para la colocación postural.</p> <p>Confección de sistemas para la inmovilización y movilización como férulas y camillas.</p>	
<p>Atención y protocolos de servicios de salud inclusivos a personas con discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Derechos a la salud. - ¿Qué hacer en caso de accidente en primer lugar? <p>Técnica P.A.S.: Proteger, Alertar y Socorrer.</p> <p>Normativas de evacuación inclusivas.</p> <p>Kit de primeros auxilios sostenible y accesible.</p> <p>Prevención y tratamiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Heridas Hemorragias Fracturas Quemaduras 	<p>Valoración de los derechos a la salud de las personas con discapacidad.</p> <p>Identificación de los protocolos a aplicar en caso de accidentes de personas con discapacidad.</p> <p>Simulación de la aplicación de la Técnica P.A.S.: Proteger, Alertar y Socorrer.</p> <p>Identificación y cumplimiento de las normativas de evacuación inclusivas.</p> <p>Manejo de emergencias con enfoque ecológico (residuos, bioseguridad).</p> <p>Simulación de evacuación asistida.</p> <p>Atención a personas sordas o con movilidad reducida.</p> <p>Identificación y aplicación de las técnicas de prevención y tratamiento a personas con discapacidad, en casos de: vendajes y</p>	

Intoxicaciones Electrocución Inmovilizaciones y movilización.	tratamientos de heridas hemorragias, fracturas, quemaduras, intoxicaciones y electrocución, cumpliendo con los protocolos de servicios de salud inclusivos. Aplicación de técnicas de inmovilización y movilización de personas con discapacidad, cumpliendo con los protocolos establecidos. Atención a personas sordas o con movilidad reducida.	
Desfibriladores externos automáticos (DEA) en espacios de alojamiento.	Simulación de prácticas de desfibriladores externos automáticos (DEA) en espacios de alojamiento.	
Comunicación en situaciones de emergencias. Estrategias básicas de comunicación. Comunicación entre el primer interviniente (asistente) y accidentado. Comunicación entre el primer interviniente (asistente) y familia. Respuesta emocional propia del primer o primera interviniente y de las personas afectadas por una situación de peligro vital. El control emocional. Situaciones de duelo, angustia, ansiedad, tensión o agresividad. Actuación en virtud del apoyo psicológico y emocional en dichas situaciones.	Aplicación de técnicas de comunicación en distintas situaciones. Valoración del papel del primer o primera interviniente en situaciones de emergencias. Aplicación de técnicas básicas de autocontrol y apoyo psicológico, así como para el control de situaciones de duelo, ansiedad, angustia o agresividad. Manejo de emergencias con enfoque ecológico (residuos, bioseguridad).	
Emergencias médicas en grandes eventos y conferencias dentro del hotel.	Simulación de aplicación de técnicas de manejo de emergencias médicas en grandes eventos y conferencias dentro del hotel.	
Apps y herramientas digitales para gestión de emergencias.	Uso de apps y herramientas digitales para gestión de emergencias en alojamientos turísticos.	

Estrategias metodológicas:

- **Detección y diagnóstico de los saberes previos de los estudiantes en relación con operaciones de reservas y gestión a clientes en organizaciones de alojamiento, permitiendo adaptar la enseñanza a sus necesidades y niveles de competencia.**
- **Motivación de los temas por parte del (de la) docente, promoviendo el aprendizaje significativo y brindando retroalimentación continua en cada sesión de clases.**

- Desarrollo de proyectos de investigación individuales y en equipo, con el propósito de aplicar técnicas y procedimientos vinculados a las competencias del área, favoreciendo la autonomía, el pensamiento crítico y el trabajo en equipo.
- Realización de exposiciones teóricas y demostraciones prácticas del uso de equipos y programas informáticos especializados en operaciones de reservas y gestión a clientes en una organización de alojamiento, resolviendo dudas sobre su funcionamiento y promoviendo su aplicación efectiva en situaciones reales.
- Énfasis en la implementación de metodologías activas, como el aprendizaje basado en proyectos y estudios de caso.
- Realización de visitas técnicas a empresas del sector hotelero y de alojamiento, con el fin de que los estudiantes observen en contexto real las operaciones de reservas y gestión pueda relacionar los conocimientos adquiridos en el aula con la práctica profesional.
- Fortalecimiento del aprendizaje mediante la integración de metodologías de investigación documental y trabajo en campo, promoviendo la representación interactiva de documentación y el desarrollo de proyectos prácticos aplicados en las operaciones de reservas y gestión a clientes en una organización de alojamiento.
- Uso de tecnologías de la información y la comunicación para el acceso a información actualizada sobre protocolos y técnicas de primeros auxilios.
- Implementación de material multimedia, como videos, presentaciones interactivas, plataformas digitales y el uso del internet, para exponer a los estudiantes a diferentes técnicas y procedimientos relacionados con las operaciones de reservas y gestión de cobro en establecimientos de alojamiento.
- Utilización de maniquíes en el taller para la simulación de prácticas de reanimación cardiopulmonar.
- Realización de prácticas entre los alumnos y alumnas voluntarios, para ensayar primeros auxilios, inmovilizaciones, vendajes, entre otros.
- Estudio de casos de emergencia vital y de salud, con análisis de un hecho, problema o suceso real de carácter técnico profesional, con la finalidad de conocerlo, interpretarlo y resolverlo; así como para generar hipótesis, completar conocimientos y, en ocasiones, entrenarse en los posibles procedimientos alternativos de solución.
- Aprendizaje cooperativo, mediante actividades de trabajo en equipo, en las que los estudiantes analizan protocolos de actuación ante diversos tipos de accidentes o situación de emergencia, intercambian información y exponen propuestas, conclusiones e informes comunes, para fomentar el trabajo en equipo y las habilidades sociales.
- Aprendizaje basado en problemas (ABP), para desarrollar aprendizajes activos abordando, de forma ordenada y coordinada, las fases que implican la resolución o desarrollo de los primeros auxilios en caso de accidente o emergencia vital, planteada por el profesor y vinculada a las competencias.
- Aprendizaje en situaciones reales de trabajo, mediante visitas a ferias profesionales relacionadas con los primeros auxilios.
- Aprendizaje mediante evaluación de lo aprendido, para conducir a retroalimentaciones positivas.
- Realización de simulaciones de situaciones de emergencia de salud en el ámbito laboral para poner en práctica los contenidos procedimentales.
- Uso de casos reales o ficticios para analizar diferentes situaciones de emergencia y fomentar la discusión y el análisis crítico de los estudiantes.
- Dinámicas de grupo que fomenten la reflexión y la identificación de actitudes y valores necesarios en situaciones de emergencia de salud.
- Talleres prácticos para la aplicación de maniobras básicas de primeros auxilios.



VERSIÓN
PRELIMINAR



MÓDULO 11: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

Nivel: 3

Código: HOYT-MF066_3

Duración: 312 horas

La realización de un período de prácticas tuteladas, como prácticas en una organización real de trabajo en un alojamiento turístico, permitirá completar los resultados de aprendizaje adquiridos en el proceso formativo hasta alcanzar las competencias propias del perfil profesional.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RAP1. Demostrar respeto, adaptación y compromiso con la organización y sus normas.	CE1.1. Reconocer y respetar los procedimientos y jerarquías del establecimiento. CE1.2. Integrarse con actitud colaborativa al equipo de trabajo. CE1.3. Mostrar interés por comprender el funcionamiento del alojamiento. CE1.4. Participar con responsabilidad en las tareas asignadas.
RAP2. Actuar con honestidad, responsabilidad y respeto hacia los demás en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.	CE2.1. Cumplir con la puntualidad, presentación personal e higiene. CE2.2 Tratar a compañeros y clientes con respeto y cortesía. CE2.3. Comportarse con ética y confidencialidad en el manejo de información. CE2.4. Acatar las normas de seguridad y procedimientos laborales
RAP3: Manifestar cortesía, empatía y actitud de servicio en la atención al cliente durante las operaciones de recepción de manera eficiente y profesional en el entorno hotelero.	CE3.1. Demostrar amabilidad y profesionalismo en la recepción al huésped. CE3.2. Expresarse de manera clara, cortés y efectiva. CE3.3. Manejar con responsabilidad y confidencialidad el sistema de gestión en el entorno hotelero. CE3.4. Resolver situaciones con actitud positiva y disposición al servicio.
RAP4. Brindar atención al cliente con eficiencia, amabilidad y compromiso con la satisfacción del huésped en los procesos de reservas de habitaciones y durante su estadía en el alojamiento turístico en que se integre.	CE4.1. Mostrar precisión y cortesía en el registro de las reservas CE4.2. Escuchar y responder con respeto a las solicitudes de los huéspedes. CE4.3. Demostrar iniciativa para solucionar inconvenientes con prontitud. CE4.4. Mantener actitud atenta y servicial durante toda la estadía del cliente.
RAP5: Demostrar proactividad, comunicación efectiva y orientación a resultados en el proceso de ventas de habitaciones, aplicando estrategias de <i>revenue management</i> para maximizar la ocupación y la rentabilidad del alojamiento turístico.	CE5.1. Participar con iniciativa en la promoción de servicios del alojamiento. CE5.2. Comunicarse con entusiasmo y claridad al ofrecer servicios. CE5.3. Mostrar interés por alcanzar metas de ocupación y rentabilidad. CE5.4. Aplicar técnicas de venta con ética y enfoque en la satisfacción del cliente.

RAP6. Evidenciar orientación al cliente, respeto, paciencia y responsabilidad en el servicio al cliente de acuerdo con los procedimientos establecidos en el alojamiento turístico.	CE6.1. Atender con disposición, empatía y respeto. CE6.2. Mantenerse receptivo a las sugerencias y reclamos del cliente. CE6.3. Contribuir a generar una experiencia positiva para el huésped. CE6.4. Cumplir los protocolos de servicio con actitud profesional.
RAP7. Mostrar liderazgo colaborativo, respeto y actitud proactiva en la gestión del manejo de equipaje del cliente a su llegada y salida, según los estándares del alojamiento turístico.	CE7.1. Coordinar al equipo con responsabilidad y respeto. CE7.2. Atender a los huéspedes con cortesía, ayudando con el equipaje. CE7.3. Supervisar que los procesos se realicen según los estándares. CE7.4. Dar ejemplo de puntualidad, orden y atención al detalle.
RAP8. Manifestar responsabilidad, orden, pulcritud y compromiso con la calidad del servicio de limpieza del alojamiento turístico.	CE8.1. Demostrar esmero y atención al detalle en el proceso de limpieza del alojamiento turístico. CE8.2. Cuidar los materiales y productos utilizados. CE8.3. Colaborar con compañerismo y actitud de mejora continua. CE8.4. Mantener buena disposición para cumplir con los tiempos establecidos.
RAP9. Actuar con cuidado, disciplina y sentido de responsabilidad en el manejo de prendas de los clientes y lencería del alojamiento turístico.	CE9.1. Mostrar orden y limpieza en la clasificación, lavado y entrega de la ropa de los clientes y lencería del alojamiento turístico. CE9.2. Seguir los protocolos de higiene y conservación de textiles. CE9.3. Colaborar activamente con el equipo del área. CE9.4. Mostrar respeto por los recursos y por el trabajo de los demás.



6. MODULOS COMUNES

MÓDULO: TECNOLOGÍAS DIGITALES

Nivel: 3

Código: MFC004_3

Duración: 117 h/año (3 h/sem.)

Módulo formativo asociado a la Competencia Básica CB0004: Utilizar de forma eficaz las tecnologías que le permitan obtener y procesar información, así como comunicarse con otros y registrar datos relacionados a su trabajo.

Resultados de Aprendizaje (RA)	Criterios de Evaluación (CE)
RA1: Realizar búsqueda, almacenamiento y gestión de información digital en sistemas y redes (intranet o Internet), utilizando herramientas tecnológicas, aplicando criterios técnicos de fiabilidad, relevancia y seguridad de las fuentes, conforme a los procedimientos establecidos.	CE1.1. Seleccionar herramientas digitales adecuadas para la búsqueda, almacenamiento y organización de información, considerando la naturaleza de los datos. CE1.2. Utilizar herramientas tecnológicas siguiendo procedimientos establecidos, asegurando coherencia con los protocolos del entorno. CE1.3. Verificar la fiabilidad de las fuentes de información consultadas, tomando en cuenta la autoría, actualidad, relevancia y el contexto de publicación. CE1.4. Organizar la información recopilada de forma lógica y estructurada, facilitando su recuperación, interpretación y uso posterior en tareas laborales. CE1.5. Utilizar eficientemente herramientas digitales para gestionar información, optimizando tiempo y recursos, y garantizando la calidad y exactitud de los datos tratados.
RA2: Comprobar el funcionamiento del equipo informático, asegurando su operatividad mediante la aplicación de procedimientos técnicos establecidos, con el fin de verificar su buen rendimiento y prevenir fallos operativos.	CE2.1. Comprobar que los componentes del equipo informático (CPU, teclado, monitor y cables) se encuentren en condiciones óptimas de funcionamiento, aplicando procedimientos técnicos adecuados. CE2.2. En un supuesto práctico debidamente caracterizado, verificar el funcionamiento del equipo computacional: <ul style="list-style-type: none">- Confirmar que los cables del equipo informático estén bien conectados y en buen estado físico.- Validar que el sistema operativo inicia correctamente y opera de forma estable.- Verificar que el software del equipo esté actualizado, incluyendo los programas de seguridad, controladores y aplicaciones esenciales.- Comprobar el funcionamiento de la memoria RAM y el almacenamiento del equipo, realizando pruebas de diagnóstico de ser necesario, para asegurar el rendimiento adecuado del hardware.- Verificar el correcto funcionamiento de la tarjeta gráfica, puertos USB, red y otros componentes clave del hardware. CE2.3. Comprobar que el equipo funcione con fluidez y eficiencia durante el uso, realizando diagnósticos básicos para mantener un alto rendimiento y optimización en su desempeño. CE2.4. Verificar que el software antivirus y otras herramientas de seguridad estén instalados, actualizados y funcionando correctamente, para prevenir amenazas y asegurar la protección del sistema. CE2.5. Comprobar que los cortafuegos y las configuraciones de privacidad estén habilitados, siguiendo los protocolos de seguridad para evitar accesos no autorizados.

	<p>CE2.6. Realizar procedimientos de mantenimiento regular, como la limpieza de hardware, comprobación de errores, desfragmentación del disco duro y eliminación de archivos temporales, para asegurar un funcionamiento eficiente y prolongar la vida útil del equipo.</p> <p>CE2.7. Cumplir con los protocolos de seguridad y los procedimientos establecidos para la gestión de equipos informáticos, garantizando la protección y el buen estado del equipo durante su uso.</p>
RA3: Implementar medidas de protección para dispositivos electrónicos y la salud personal, integrando principios de seguridad informática para resguardar la confidencialidad e integridad de los datos en entornos digitales, de acuerdo con los protocolos establecidos.	<p>CE3.1. Implementar herramientas de protección digital en los dispositivos, incluyendo la instalación y actualización de antivirus y sistemas operativos, garantizando la seguridad contra vulnerabilidades.</p> <p>CE3.2. Configurar medidas de acceso seguro en los dispositivos y cuentas digitales, utilizando contraseñas robustas y bloqueo automático de pantalla.</p> <p>CE3.3. Realizar prácticas seguras de navegación y uso del correo electrónico, reconociendo mensajes sospechosos (phishing) y evitando enlaces o descargas no confiables.</p> <p>CE3.4. Configurar contraseñas seguras, complejas y únicas para cada dispositivo y servicio digital, y activación de métodos de autenticación adicionales, como el bloqueo de pantalla, huella dactilar o reconocimiento facial, para prevenir accesos no autorizados.</p> <p>CE3.5. Ajustar la silla, la pantalla y el teclado para mantener una postura correcta, con la espalda recta y los pies apoyados en el suelo, y establecer horarios para pausas activas periódicas que prevengan la fatiga ocular y musculoesquelética.</p> <p>CE3.6. Incorporar ejercicios de estiramiento para prevenir dolores o tensiones por el uso prolongado de dispositivos.</p> <p>CE3.7. Realizar copias de seguridad de los archivos importantes en la nube o en dispositivos externos (discos duros, memorias USB) y utilizar herramientas de cifrado para proteger archivos y comunicaciones confidenciales cuando sea necesario.</p> <p>CE3.8. Detectar correos electrónicos fraudulentos (phishing) y no hacer clic en enlaces desconocidos o sospechosos.</p> <p>CE3.9. Acceder a redes Wi-Fi protegidas por contraseña y evitar conexiones públicas para proteger la información personal.</p> <p>CE3.10. Configurar las opciones de privacidad de redes sociales y servicios en línea para controlar qué información se comparte y con quién.</p> <p>CE3.11. Revisar y actualizar las configuraciones de privacidad y seguridad en dispositivos y cuentas en línea, asegurándose de que están al día con las mejores prácticas.</p>
RA4: Elaborar documentos de uso frecuente aplicando normas básicas de formato, organización y redacción, mediante el uso de procesadores de texto y/o herramientas de autoedición, respetando los plazos establecidos y manteniendo una postura ergonómica	<p>CE4.1. Organizar adecuadamente el espacio de trabajo y adopta una postura corporal correcta al utilizar el teclado, aplicando técnicas de digitación como la ubicación de los dedos en las filas del teclado alfanumérico y la escritura al tacto en textos y tablas sencillas.</p> <p>CE4.2. Elaborar documentos de texto aplicando normas de presentación, corrigiendo errores ortográficos y utilizando funciones básicas del procesador de texto desde la puesta en marcha del equipo.</p> <p>CE4.3. Utilizar los asistentes y plantillas que contiene la aplicación 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.</p> <p>CE4.4. Dar formatos adecuados en documentos (colores, tipografías y estilos), justificando sus decisiones con base en manuales de estilo institucionales o</p>

adecuada durante su ejecución.	<p>criterios definidos, considerando además el uso responsable de recursos desde una perspectiva medioambiental.</p> <p>CE4.5. En un supuesto práctico debidamente caracterizado, elaborar documentos aplicando las funciones y herramientas de procesador de textos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar herramientas del procesador de textos para integrar y organizar información (textos, tablas, gráficos e imágenes), mejorando la presentación y comprensión del documento. - Recuperar y reutilizar información almacenada previamente cuando sea pertinente, evitando errores y mejorando la eficiencia. - Corregir errores ortográficos y de digitación utilizando herramientas de revisión del procesador de textos y comprobación manual. - Dar formatos y estilos adecuados al contenido, según la estructura y el propósito del documento. <p>CE4.6. Incorporar encabezados, pies de página, numeración, saltos y otros elementos de configuración, distinguiendo adecuadamente la primera página, secciones u otras partes del documento, en función de los requisitos de presentación establecidos.</p> <p>CE4.7. Personalizar las opciones del programa y modificar la cinta de opciones, así como la barra de herramientas de acceso rápido, según los requisitos establecidos en el entorno formativo.</p> <p>CE4.8. Crear métodos abreviados personalizados del teclado, optimizando el uso de la herramienta del procesador de texto según las necesidades del supuesto práctico.</p>
RA5: Utilizar hojas de cálculo aplicando funciones aritmético-lógicas y estadísticas, listas y filtros, y representaciones gráficas, para organizar, procesar y presentar datos de manera clara y precisa, según requerimientos establecidos.	<p>CE5.1. Reconocer las funciones, asistentes y procedimientos de la hoja de cálculo, describiendo sus prestaciones y aplicando medidas básicas de protección y seguridad para asegurar la integridad de los datos.</p> <p>CE5.2. En un caso práctico debidamente caracterizado, de confección de documentación administrativa, científica y económica, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:</p> <p>CE5.3. En un supuesto práctico debidamente caracterizado, elaborar documentación de tipo administrativo, científico o económico utilizando las herramientas de hojas de cálculo aplicando criterios de formato, organización y presentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseñar hojas de cálculo organizadas en libros debidamente identificados, agrupando los datos según su contenido y aplicando un formato coherente que facilite su lectura y posterior análisis. - Dar formatos adecuados a celdas y rangos, según el tipo de información contenida como números, fechas, y texto, asegurando una presentación clara y funcional. - Incorporar fórmulas y funciones básicas y compuestas, verificando su correcta aplicación y el cumplimiento de los resultados esperados para el tratamiento de datos. - Configurar adecuadamente los elementos del documento, como títulos, encabezados, pies de página, márgenes y orientación de la hoja, según los requisitos de presentación o entrega. - Crear una versión impresa del documento, ajustando la calidad, distribución de contenido y número de copias conforme a las necesidades del caso práctico. <p>CE5.4. Crear plantillas en la hoja de cálculo según la información proporcionada, asegurando su formato adecuado, estructura funcional y facilidad de uso para tareas posteriores.</p>

	<p>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.</p> <p>CE5.6. Aplicar técnicas de filtrado de datos en una hoja de cálculo, utilizando los criterios adecuados para organizar y visualizar la información.</p> <p>CE5.7. Realizar medidas de protección y seguridad en la hoja de cálculo, configurando las opciones necesarias para restringir el acceso y proteger la integridad de los datos contenidos.</p> <p>CE5.8. Elaborar y ajustar diagramas en hojas de cálculo, aprovechando todas las herramientas y funcionalidades de la aplicación para mejorar la visualización y presentación de los datos.</p> <p>CE5.9. Importar y exportar datos de manera eficiente entre la hoja de cálculo y otras aplicaciones de ofimática como procesadores de texto, bases de datos y programas de presentación, asegurando la correcta integridad de la información.</p> <p>CE5.10. Aplicar las funciones de movimiento, copia o eliminación de ficheros en hojas de cálculo, garantizando la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos durante todo el proceso.</p> <p>CE5.11. Utilizar los manuales y herramientas de ayuda de manera efectiva disponibles en la aplicación para resolver incidencias o aclarar dudas, optimizando el uso de la herramienta.</p> <p>CE5.12. Activar y utilizar la función de autofiltro en una hoja de cálculo para filtrar una lista de datos, aplicando los criterios adecuados según las necesidades del caso.</p> <p>CE5.13. Crear y personalizar filtros en una hoja de cálculo, eliminarlos o desactivarlos según sea necesario, asegurando la correcta visualización y gestión de los datos.</p>
RA6: Elaborar presentaciones digitales integrando texto, imágenes, elementos multimedia y objetos gráficos, utilizando aplicaciones ofimáticas, de acuerdo con parámetros establecidos.	<p>CE6.1. Explicar la importancia de la presentación de un documento digital, valorando su impacto en la imagen de la organización y asegurando que la información se comunique de forma clara, coherente y persuasiva según el propósito de la exposición.</p> <p>CE6.2. Guardar y organizar adecuadamente los archivos de las presentaciones, aplicando criterios de estructuración, nombres de archivos y ubicaciones definidos por la institución, cumpliendo con las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.</p> <p>CE6.3. Revisar y corregir errores en la presentación antes de su entrega, asegurando la precisión de los datos, la correcta funcionalidad de los elementos integrados y el cumplimiento de los plazos y formatos establecidos para su distribución o exposición.</p> <p>CE6.3. Identificar las funciones principales, procedimientos y asistentes del software de presentaciones gráficas, describiendo sus características y utilidades en la creación de contenidos visuales.</p> <p>CE6.4. En un supuesto práctico debidamente caracterizado, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con estándares de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar formatos visuales y estructurales adecuados según el tipo de contenido, garantizando una presentación clara y coherente. - Seleccionar y emplear el medio más adecuado para presentar la documentación (pantalla, red, diapositivas, proyección, impresiones u otros), considerando el contexto, el público y el objetivo comunicativo.

	<ul style="list-style-type: none"> - Integrar correctamente textos, gráficos, tablas, imágenes, audio u otros objetos multimedia, logrando una presentación atractiva, funcional y pertinente a la naturaleza del documento. <p>CE6.5. Elaborar una presentación insertando la información proporcionada y aplicando animaciones a los objetos, utilizando los asistentes y herramientas disponibles para garantizar la claridad y efectividad de la presentación, siguiendo parámetros establecidos.</p> <p>CE6.6. Temporalizar los elementos y diapositivas según los tiempos asignados, asegurando la calidad de la presentación mediante ensayos, corrección de errores y mejoras.</p> <p>CE6.7. Guardar las presentaciones en los formatos adecuados, asegurando su accesibilidad y protección contra modificaciones no autorizadas.</p> <p>CE6.8. Insertar sonidos, videoclips, tablas y conectores en las presentaciones, ajustándolos a los parámetros establecidos para mejorar la comunicación visual y sonora.</p> <p>CE6.9. Elaborar notas del orador, agregar comentarios y animaciones en las diapositivas y objetos, optimizando la fluidez y efectividad de la exposición.</p> <p>CE6.10. Utilizar transiciones personalizadas, crear videos y configurar presentaciones de manera que se adapten al medio y formato de comunicación más adecuado para las exposiciones.</p>
RA7: Utilizar herramientas digitales, aplicaciones ofimáticas y plataformas de comunicación para elaborar y transmitir mensajes claros y adecuados al contexto, aplicando criterios de formato, estructura y estilo definidos.	<p>CE7.1. Identificar las herramientas digitales más comunes para la comunicación en línea, como correo electrónico, redes sociales y plataformas de mensajería, describiendo sus principales características y funciones.</p> <p>CE7.2. Explicar de manera detallada el propósito, funcionamiento y ventajas de diversas plataformas de comunicación virtual, como videoconferencias y foros, destacando su utilidad para facilitar la interacción, colaboración y gestión de información en entornos digitales.</p> <p>CE7.3. Describir y utilizar correctamente las herramientas de comunicación en línea, como el correo electrónico y las redes sociales, para intercambiar información de manera clara y efectiva, colaborando en proyectos de manera eficiente y garantizando una comunicación fluida en entornos digitales.</p> <p>CE7.4. En un supuesto práctico debidamente caracterizado, enviar un correo electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizando una plataforma de correo electrónico, para coordinar una actividad grupal con el docente y los compañeros. - Incluir una introducción clara y concisa sobre el tema del proyecto. - Describir detalladamente las actividades asignadas a cada miembro del grupo. - Establecer plazos específicos para la entrega de cada parte del proyecto. - Asegurarse que el correo sea claro, bien estructurado y libre de errores gramaticales y ortográficos. <p>CE7.5. Participar en un foro de discusión en línea, respondiendo de manera clara y puntual a preguntas del docente sobre contenidos específicos.</p> <p>CE7.6. Interactuar en foro de discusión, respondiendo a las publicaciones de compañeros, realizando comentarios o preguntas relevantes y aportando una reflexión crítica sobre el tema tratado.</p> <p>CE7.8. Verificar que las respuestas sean claras, respetuosas y pertinentes, manteniendo el enfoque en el tema del foro de discusión.</p>

<p>RA8: Utilizar herramientas colaborativas en línea para crear, editar y gestionar documentos digitales en la nube, aplicando criterios de organización, acceso compartido y coordinación grupal en entornos digitales.</p>	<p>CE8.1. Identificar herramientas colaborativas utilizadas para la creación, edición y gestión de documentos en la nube, explicando sus características y aplicaciones.</p> <p>CE8.2. Explicar las funciones principales de las herramientas colaborativas, analizando su impacto en la productividad y la eficiencia de equipos de trabajo.</p> <p>CE8.3. Comparar herramientas colaborativas según sus características, facilidad de uso y aplicaciones, justificando la elección más adecuada según las necesidades del usuario.</p> <p>CE8.4. Utilizar herramientas colaborativas en la creación, edición y gestión de documentos en la nube, configurando permisos de acceso adecuados para distintos usuarios y organizando la información de manera estructurada para facilitar su acceso y gestión.</p> <p>CE8.5. Realizar estrategias de organización y control de versiones en documentos compartidos, gestionando correctamente las versiones y los permisos para asegurar la integridad y el acceso adecuado en entornos colaborativos.</p> <p>CE8.6. Resolver problemas comunes en la edición y acceso compartido de documentos en la nube, aplicando soluciones técnicas que garanticen la continuidad del trabajo.</p>
---	--

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Técnicas de búsqueda eficientes.	Aplicación de técnicas de búsqueda.	Capacidad para evaluar de manera objetiva la calidad y veracidad de la información encontrada en línea, evitando la propagación de información falsa o poco confiable.
Operadores de búsqueda avanzados y filtros para obtener resultados más precisos.	Manipulación de palabras clave, operadores de búsqueda y filtros avanzados para obtener resultados precisos y relevantes.	
Palabras clave relevantes y combinación de términos de búsqueda. (Uso).	Utilización de herramientas de almacenamiento y organización.	
Exploración de diferentes motores de búsqueda y bases de datos especializadas.	Utilización de sistemas de gestión de archivos, marcadores o etiquetas, y otras herramientas similares para almacenar y organizar la información.	
Herramientas de almacenamiento y organización de información.	Utilización de sistemas de gestión de archivos y carpetas para organizar documentos y recursos digitales.	
Marcadores o favoritos relacionados con sitios web.	Creación de marcadores o favoritos para acceder rápidamente a sitios web o documentos importantes.	
Etiquetas y categorías.	Identificación y evaluación de la confiabilidad y calidad de las fuentes de información en línea.	
Aplicaciones propias del ámbito laboral.	Técnicas para verificar la veracidad de la información y evitar la propagación de noticias falsas.	
Aplicaciones y software específicos utilizados en el entorno de trabajo para el almacenamiento y acceso a la información.	Utilización de funciones y características avanzadas de las aplicaciones para optimizar la búsqueda y organización de datos.	Respeto de los derechos de autor y aplicación de prácticas éticas al utilizar y citar fuentes de información.

<p>Funciones y características avanzadas de las aplicaciones para optimizar la búsqueda y organización de datos.</p> <p>Fuentes y entornos digitales.</p> <p>Instrucciones técnicas y ética digital.</p> <p>Herramientas de búsqueda, almacenamiento y organización.</p>		
<p>Proceso de comprobación y realización para llevar a cabo los procedimientos para mantenimiento preventivo.</p> <p>Limpieza y cuidado de los equipos conectados.</p> <p>Ventilación del equipo.</p> <p>Prevención de sobrecalentamiento.</p>	<p>Realización para llevar a cabo los procedimientos para mantenimiento preventivo.</p> <p>Evaluación de hardware y dispositivos periféricos.</p> <p>Comprobación de funcionamientos periféricos.</p> <p>Verificación de cables y conexiones.</p>	<p>Valora la importancia de ser el responsable del equipo informático que se utiliza.</p> <p>Asume la responsabilidad de mantener el equipo en buen estado y cuidarlo adecuadamente.</p>
<p>Monitoreo de la temperatura del equipo.</p> <p>Ventiladores y refrigeración adecuada.</p> <p>Inspección de cables de alimentación y datos.</p>	<p>Verificación de conectividad a la red.</p> <p>Utilización de herramientas de diagnóstico.</p> <p>Comprobación del funcionamiento del equipo.</p>	<p>Proactivo al realizar comprobaciones regulares del equipo informático.</p>
<p>Encendido y apagado del equipo.</p> <p>Arranque del sistema operativo.</p> <p>Conexión a Internet.</p>	<p>Prueba de inicio y sistema operativo.</p> <p>Manipulación de utilidades de diagnóstico y solución de problemas.</p> <p>Monitorización del rendimiento del equipo.</p>	<p>Comprende la importancia del mantenimiento preventivo para evitar problemas futuros.</p>
<p>Exploración de herramientas software.</p> <p>Herramientas de diagnóstico del sistema operativo.</p> <p>Utilidades de diagnóstico y solución de problemas.</p>	<p>Mantenimiento de registros y seguimiento.</p> <p>Documentación de incidencias y problemas.</p> <p>Seguimiento de problemas recurrentes.</p>	<p>Muestra persistencia y paciencia al solucionar problemas que puedan surgir en el equipo.</p>
<p>Herramientas de monitoreo.</p> <p>Registro de incidentes y soluciones aplicadas.</p>	<p>Mantenimiento preventivo programado.</p> <p>Planificación de actividades de comprobación regular.</p> <p>Identificación de Equipos móviles e informáticos.</p>	<p>Actitud proactiva en la resolución de problemas profesionales cuando los problemas exceden el conocimiento y habilidades propias.</p>
<p>Problemas recurrentes.</p>	<p>Importancia de comprobar la operatividad de los equipos móviles e informáticos.</p>	<p>Aprovecha las herramientas y documentación proporcionadas por los fabricantes y desarrolladores de software.</p>
<p>Mantenimiento preventivo.</p>	<p>Identificación y solución de problemas comunes que pueden surgir en los rutinarios.</p>	<p>Importancia de abordar estos problemas de manera rutinaria para evitar</p>

Establecimiento de rutinas de mantenimiento.	de equipos móviles e informáticos, como lentitud, bloqueos, errores de software y problemas de conexión.	interrupciones en nuestras actividades diarias.
Equipos móviles e informáticos.	Realización de procedimientos para solucionar estos problemas, como reiniciar el enrutador, verificar la configuración de red y contactar al proveedor de servicios de Internet.	Razones para llevar a cabo una comprobación regular de los equipos, como prevenir problemas futuros y garantizar un rendimiento óptimo.
Tipos de equipos móviles informáticos más comunes, laptops, tablets y teléfonos inteligentes.	Identificación de los desafíos que pueden surgir al utilizar nuevas aplicaciones, como incompatibilidad, errores de instalación y falta de familiaridad con la interfaz.	Valoración de la importancia de solicitar asistencia técnica.
Problemas rutinarios de funcionamiento. En equipos móviles.	Identificación de los beneficios de buscar asistencia técnica, como ahorrar tiempo, evitar daños adicionales y obtener soluciones precisas.	Valoración de la Importancia de ponderar cuándo solicitar ayuda profesional.
Problemas de conexión a Internet y solución.	Solución de problemas con nuevas aplicaciones.	Explicación de cómo una solución conocida puede no ser suficiente para abordar problemas más complejos.
Solución de problemas. Tipos tales como asistencia en línea, leer documentación y buscar actualizaciones.		
Asistencia técnica.		
Protección de la salud. Ergonomía.	Toma medidas para prevenir daños físicos y accidentes.	Desarrolla la conciencia sobre la importancia de mantener una postura corporal correcta.
Técnica de Posicionamiento de los Dedos	Ergonomía en el uso de dispositivos electrónicos.	
Filas del Teclado Alfanumérico.	Colocación de postura Corporal Correcta.	
Consecuencias uso prolongado. Ejercicios reducir fatiga física.	Ajuste de la Silla y la Pantalla. Posición de las Muñecas y los Brazos. Descansos y Estiramientos	Desarrolla hábitos que favorezcan la correcta colocación de las muñecas y los brazos mientras se trabaja con computadoras y otros dispositivos.
Importancia protección de dispositivos electrónicos y la seguridad informática.	Posición de los Dedos en el Teclado Alfanumérico.	Estimula la adopción de hábitos saludables que integren el autocuidado en el uso prolongado de tecnologías.
Objetivos de aplicar medidas básicas de protección y seguridad.	Prevención de lesiones relacionadas con el uso prolongado de dispositivos.	
Protección de dispositivos electrónicos.	Utilización de contraseñas seguras y su gestión adecuada.	
Cargadores y baterías (uso correcto).	Utilización de cifrado para proteger archivos sensibles.	
Protección y confidencialidad de los datos.	Toma medidas de seguridad informática.	Valora la importancia de cada individuo tiene un papel importante en la protección de la información y la prevención de riesgos.
Respaldo regular de información.	Utilización de software antivirus y antispyware actualizado. Manipulación de conexiones seguras (HTTPS) en sitios web. Concientización sobre los riesgos del phishing y el malware.	Conciencia sobre las acciones individuales pueden tener un

Políticas de privacidad y manejo seguro de la información personal.	Realización de protección de la red doméstica con contraseñas seguras. Identificación y prevención de ataques de cibernéticos.	impacto directo en la seguridad y confidencialidad de los datos.
Navegación segura en Internet.	Manipulación de cifrado de red (WPA2) para asegurar la conexión Wi-Fi.	Adopta medidas para proteger físicamente los dispositivos electrónicos.
Phishing y Malware.	Desactivación del Wi-Fi público o el uso de VPN en redes abiertas.	Toma conciencia de los posibles riesgos para la salud asociados al uso prolongado de dispositivos electrónicos.
Ataques cibernéticos.	Utilización de funciones de formato. Utilización eficiente de las Teclas de Signos y Puntuación	
Seguridad en redes Wi-Fi.	Integración con la Escritura al Tacto y tablas.	Valora la importancia de la privacidad y la confidencialidad de los datos personales.
Amenazas y los riesgos comunes.	Práctica en Párrafos de Dificultad Progresiva.	
Funciones de Puesta en Marcha del Terminal Informático.	Creación documentos bien estructurados.	Conciencia sobre las diferentes amenazas en línea.
Coordinación entre el Teclado Alfanumérico y las Teclas de Signos y Puntuación.	Elaboración de diferentes informes, cartas y memorandos.	
Escritura al tacto. Método.	Utilización de plantillas y formatos predefinidos para agilizar la creación de documentos.	Fomenta una mentalidad de aprendizaje continuo y disposición a adquirir nuevas habilidades relacionadas con la manipulación de procesadores de textos.
Control de Velocidad y Precisión.	Aplicación de combinación de correspondencia en procesadores de textos.	
Funciones y características de las aplicaciones de procesadores de textos.	Utilización de sistemas de archivos y carpetas para organizar y clasificar documentos digitales.	Toma conciencia de los posibles riesgos para la salud asociados al uso prolongado de dispositivos electrónicos.
Herramientas de procesadores de textos.	Aplicaciones de autoedición y diseño gráfico.	
Informes, cartas, correspondencia y memorandos.	Generación de tablas en un procesador de textos.	
Gestión y organización de archivos digitales.	Utilización de estas aplicaciones para crear diseños y presentaciones visuales atractivas, como folletos, presentaciones, tarjetas o infografías.	Estimula una actitud de autonomía y resolución de problemas al utilizar procesadores de textos.
Registro de información en entornos profesionales.	Manipulación de herramientas de búsqueda y filtrado.	
Elementos gráficos en documentos.	Manipulación de elementos gráficos en procesadores de textos.	Fomenta una actitud creativa y el desarrollo de habilidades de diseño en la manipulación de procesadores de textos.
Inserción y edición de imágenes e Importar imágenes.	Creación de gráficos y diagramas.	
Protección de documentos.	Protección de documentos.	
Herramientas de edición de imágenes.	Creación y publicación de entradas de blogs.	Promueve una actitud de organización y
Tablas. Formato.	Creación de hipervínculos.	Valora la capacidad de utilizar títulos, subtítulos, párrafos y otros elementos de formato para facilitar la
Gráficos y diagramas.	Utilización y creación de Marcadores y Referencias Cruzadas.	
Personalización de gráficos.	Creación y Edición de Tablas de Contenidos.	
Correspondencia. Cartas.		

<p>Preparación de la fuente de datos.</p> <p>Documentos en otros formatos.</p> <p>Entradas de Blog Hipervínculos en texto.</p> <p>Marcadores y Referencias Cruzadas.</p> <p>Tablas de contenidos. Índices. Tipos.</p>	<p>Creación y modificación índices en documentos extensos.</p> <p>Adiciona fuentes y compilación de bibliografías.</p>	<p>lectura y comprensión del contenido.</p> <p>Estimula la actitud de colaboración y trabajo en equipo en la manipulación de procesadores de textos.</p> <p>Valora la importancia de cada individuo tiene un papel importante en la protección de la información y la prevención de riesgos.</p> <p>Conciencia sobre las acciones individuales pueden tener un impacto directo en la seguridad y confidencialidad de los datos.</p> <p>Adopta medidas para proteger físicamente los dispositivos electrónicos.</p> <p>Valora la importancia de la privacidad y la confidencialidad de los datos personales.</p> <p>Conciencia sobre las diferentes amenazas en línea.</p>
<p>Entorno de Excel</p> <p>Métodos de desplazamiento y selección de celdas.</p> <p>Edición y formato de textos y celdas.</p> <p>Personalización de hojas de cálculo en un libro.</p> <p>Fórmulas y funciones.</p> <p>Operadores. Tipos.</p> <p>Cálculos dinámicos.</p> <p>Funciones de conteo y frecuencia para analizar datos.</p>	<p>Organización de datos en una hoja de cálculo.</p> <p>Creación de tablas para almacenar información estructurada.</p> <p>Utilización de filtros y ordenamiento para analizar datos de manera eficiente.</p> <p>Tratamiento aritmético-lógico de datos.</p> <p>Utilización de fórmulas para realizar operaciones matemáticas.</p> <p>Aplicación de operadores aritméticos y lógicos en las fórmulas.</p> <p>Creación de fórmulas con referencias a celdas para realizar cálculos dinámicos.</p> <p>Utilización de funciones condicionales para aplicar lógica en las operaciones.</p>	<p>Importancia de la precisión al ingresar datos.</p> <p>Presta atención a los detalles y se asegura de utilizar las fórmulas y funciones correctas.</p> <p>Realiza pruebas y verifica los resultados para garantizar la exactitud de los cálculos.</p> <p>Compromiso con la calidad y la precisión en todas las tareas relacionadas con las hojas de cálculo.</p>

Gráficos. Tipos.	Realización de cálculo de medidas estadísticas.	Comprende la importancia de organizar los datos de manera clara y estructurada.
Impresión.	Utilización de funciones de conteo y frecuencia para analizar datos.	
Funciones estadístico de datos.	Realización de Presentación de datos en gráficos. Personalización de gráficos mediante la modificación de ejes, leyendas y estilos.	Facilita la localización y manipulación de los datos de una forma ordenada y organizada.
Claves para una Presentación Eficaz	Selección de Aplicaciones Informáticas.	Compromiso con la Calidad. Cultiva la puntualidad y el respeto de los plazos establecidos para garantizar que la presentación se entregue a tiempo, reflejando un alto nivel de profesionalismo.
Propósito de la Presentación	Creación de una Estructura Lógica.	
Importancia de una Presentación Eficaz	Elección de la Herramienta de Presentación.	
Diseño Visual Coherente	Diseño y Estructura de la Presentación.	
Herramientas de presentación	Integración de Objetos de Distinta Naturaleza.	
Objetos. Tipos.	Elaboración de diagramas y organigramas.	Mantiene una actitud abierta hacia la tecnología y la capacitación constante en el uso de programas de presentación gráfica, demostrando disposición para adaptarse a nuevas herramientas y procedimientos.
Texto	Utilización de Multimedia.	
Imágenes y Gráficos.	Incorporación de audio.	
Tablas y Datos.	Incorporación de videos y animaciones.	
Elementos Interactivos.	Integración de Archivos Multimedia Externos. Cumplimiento de Parámetros Establecidos	Valora la colaboración y trabajar en equipo de manera efectiva, aprovechando las fortalezas de los demás para mejorar la calidad de la presentación.
Diagramas y Organigramas.		
Audio		Fomenta la creatividad y buscar enfoques originales para la presentación, lo que puede diferenciarla y hacerla más atractiva para la audiencia.
Multimedia		
Vídeos y Animaciones		
Tiempo de Duración de la Presentación		
Normas de Estilo y Formato		
Directrices de la Audiencia		Mantiene una actitud de aprendizaje constante, buscando oportunidades para mejorar y perfeccionar las habilidades en la creación de presentaciones.
		Mantiene una ética sólida en la presentación de

		<p>información y respeta la confidencialidad de los datos, lo que contribuye a la integridad y la confianza de la entidad.</p> <p>Creatividad y Flexibilidad en la Animación.</p> <p>Apertura a la Retroalimentación.</p> <p>Responsabilidad y Cuidado en el Almacenamiento.</p>
<p>Tipos de herramientas digitales de comunicación.</p> <p>Correo electrónico.</p> <p>Redes sociales. Tipos y su aplicación en la comunicación personal y profesional.</p> <p>Mensajería.</p> <p>Normas de comportamiento y etiqueta digital.</p> <p>Privacidad y confidencialidad de la información compartida.</p> <p>Comunicación efectiva en entornos digitales.</p> <p>Estructura y formato de los mensajes digitales.</p> <p>Gestión de la comunicación digital.</p> <p>Situaciones de comunicaciones conflictivas o desafiantes de manera diplomática y efectiva.</p> <p>Comunicación colaborativa en plataformas y herramientas específicas.</p> <p>Plataformas. Tipos.</p>	<p>Utilización de la plataforma de correo electrónico para enviar y recibir mensajes de manera formal y profesional.</p> <p>Utilización de aplicaciones de mensajería instantánea para la comunicación rápida y directa.</p> <p>Manipulación de la estructura y formato en los mensajes digitales.</p> <p>Organización y priorización de los mensajes recibidos en el correo electrónico y otras aplicaciones de comunicación.</p> <p>Utilización de las herramientas de gestión de la bandeja de entrada y etiquetado para mantener la comunicación organizada.</p> <p>Manipulación de las plataformas de colaboración en línea para trabajar de manera efectiva en equipos y proyectos.</p> <p>Colaboración en tiempo real a través de aplicaciones y herramientas de videoconferencia.</p> <p>Prácticas de seguridad en el uso de correo electrónico y redes sociales.</p> <p>Utilización de herramientas de seguridad para navegadores web.</p>	<p>Respeto de las normas de etiqueta y protocolo en las interacciones en línea.</p> <p>Adopción de prácticas de escucha activa y empatía en las interacciones en línea.</p> <p>Apertura y disposición para aprender y adaptarse a nuevas herramientas y tecnologías de comunicación digital.</p> <p>Respeto hacia los demás participantes en las interacciones en línea, manteniendo un tono cuidadoso y cortés en los mensajes y comentarios.</p> <p>Empatía y capacidad para escuchar activamente a los demás, comprendiendo sus perspectivas y respondiendo de manera considerada.</p> <p>Conciencia de la privacidad y confidencialidad de la información compartida en las plataformas digitales, respetando los límites y protegiendo la información personal.</p> <p>Responsabilidad en el uso de las herramientas digitales de comunicación, evitando la</p>

		difusión de información falsa, el acoso o cualquier forma de comportamiento inapropiado.
Herramientas colaborativas en la nube.	Identificación y seleccionar herramientas colaborativas adecuadas para la creación y gestión de documentos en la nube.	Demuestra interés por el uso de tecnologías digitales en entornos colaborativos.
Funciones y características de diferentes herramientas colaborativas. Ventajas.	Explicación las funciones principales de las herramientas colaborativas y su impacto en la productividad.	Valora la importancia del trabajo en equipo y la comunicación efectiva en entornos digitales.
Comparación de herramientas colaborativas según su funcionalidad y accesibilidad.	Utilización de herramientas colaborativas para la creación, edición y gestión de documentos en la nube.	Muestra apertura al aprendizaje y adaptación a nuevas tecnologías.
Procedimientos para la creación, edición y gestión de documentos en la nube.	Gestiona documentos en entornos colaborativos aplicando control de versiones y permisos de acceso.	Actúa con responsabilidad en la organización y administración de documentos digitales.
Estrategias de organización y permisos de acceso en documentos compartidos.	Configuración de permisos y roles para colaboradores.	Fomenta la cooperación y el respeto en el uso compartido de documentos digitales.
Problemas comunes en la gestión de documentos en la nube y soluciones técnicas.	Resolución de Conflictos partiendo del historial de versiones y así solucionar inconvenientes de edición.	Actúa con iniciativa y autonomía para solucionar problemas digitales de manera eficiente.
	Identificación de las herramientas de trabajo para el procesamiento y almacenamiento de la información, elaboración de multimediales, creación de formularios y hojas de cálculo en la nube.	
	Interpreta la usabilidad de las herramientas de trabajo colaborativo para el procesamiento de la información, elaboración de multimediales, creación de formularios y hojas de cálculo en la nube.	
	Utilización de componentes en software para entorno web en el procesamiento de la información, elaboración de multimediales, creación de formularios y hojas de cálculo	

Estrategias Metodológicas

- Detección de conocimientos, capacidades y competencias en relación con las herramientas de programas aplicados al sistema operativo, manejador de palabras, hojas electrónicas y de presentaciones.
- Detección de conocimiento relacionado con el mantenimiento preventivo y la seguridad informática.
- Realización de prácticas tanto individual como en grupos reducidos, sobre la manipulación del sistema operativo, manejador de palabras, hojas electrónicas y de presentaciones.

- Retroalimentación positiva en cada sección de clase.
- Realización de proyecto en el laboratorio de informática, en donde presente reportes que cumplan con los requerimientos de información de una organización.
- Utilización de recursos en línea, como tutoriales en video o sitios web educativos, para complementar las lecciones.
- Reflexión crítica sobre el propio aprendizaje, motivando a los estudiantes a analizar sus logros y desafíos.



VERSIÓN
PRELIMINAR



MÓDULO: FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

Nivel: 3

Código: MFC005_3

Duración: 78 horas/año (2h/sem)

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1: Procesar datos e informaciones para llegar a conclusiones lógicas y tomar decisiones, abordando la realidad desde distintas perspectivas y discriminando los medios para lograr las metas.	<p>CE1.1 Comparar y clasificar datos, informaciones, y objetos, mediante la observación, identificando y jerarquizando sus partes en la realización de un proceso o situación.</p> <p>CE1.2 Abordar situaciones, aportando ideas para adaptarse al cambio.</p> <p>CE1.3 Aplicar los criterios técnicos en la búsqueda de resultados tan precisos como las circunstancias y la situación lo permitan.</p>
RA2: Identificar problemas definidos de complejidad intermedia y abordar su solución en la realización de tareas rutinarias y no rutinarias.	<p>CE2.1 Identificar la existencia de un problema de cierta complejidad, comprendiendo su naturaleza y alcance, y definiéndolo de forma precisa.</p> <p>CE2.2 Realizar observaciones sistemáticas de un hecho o problema, analizando las variables que le afectan y selecciona y utiliza diferentes fuentes de información, para comprender la situación problemática y la toma de decisiones sobre su resolución.</p> <p>CE2.3 Utilizar las técnicas para las diversas resoluciones de un problema vinculado a su entorno, seleccionando la más adecuada e implementando las acciones que permitan obtener el producto o servicio de acuerdo con las especificaciones establecidas.</p> <p>CE2.4 Valorar la implementación de nuevas estrategias que permitan la solución al problema.</p>
RA3: Actuar en cumplimiento a las normas de seguridad e higiene y de protección ambiental, autocontrolándose en situaciones de estrés, para la prevención permanente de riesgos laborales.	<p>CE3.1 Respetar las normas y los protocolos de seguridad y salud en el trabajo, utilizando el equipo de protección personal para la prevención de riesgos laborales.</p> <p>CE3.2 Actuar con eficacia frente a situaciones de presión controlando su conducta.</p> <p>CE3.3 Aplicar las medidas básicas de prevención, siguiendo procedimientos definidos.</p> <p>CE3.4 Mantener bajo control consciente las emociones, respuestas o impulsos, mostrando autoestima y empatía en las relaciones interpersonales.</p> <p>CE3.5 Asumir las responsabilidades en actividades o estudio en las que es autónomo en su realización, en cuanto a medios, equipos y procedimientos, pero puede ser objeto de supervisión en el seno de una organización.</p>
RA4: Actuar de acuerdo con los principios éticos, tratando con respeto a las personas, buscando el bien de sus conciudadanos y participando de la actividad social y cívica.	<p>CE4.1 Manejar los principios éticos tratando con respeto a las personas, sin hacer distinción de género, clase social, etnias u otras.</p> <p>CE4.2 Actuar con responsabilidad y respeto a la dignidad humana, valorando su contribución al desarrollo socioeconómico y a un mayor bienestar social de toda la población.</p> <p>CE4.3 Mostrar solidaridad e interés por resolver situaciones relacionadas con los derechos y deberes en una sociedad democrática surgidos en su entorno o en su comunidad.</p>
RA5: Adquirir nuevas habilidades y mejorar	CE5.1 Adoptar una conducta sin resistencia, perfeccionando sus conocimientos y habilidades.

<p>las existentes de forma permanente en el tiempo, asumiendo cambio en el desempeño de su actividad y mostrando motivación al aprendizaje, mediante estrategias de información y formación.</p>	<p>CE5.2. Mostrar interés y disposición en aprender nuevos conocimientos y habilidades, identificando puntos débiles u oportunidades de mejora y mostrándose flexible en la búsqueda de soluciones.</p> <p>CE5.3 Mostrar motivación intrínseca por aprender a superar sus dificultades logrando nuevos aprendizajes para desarrollar sus actividades y mejorar su situación laboral.</p> <p>CE5.4 Usar estrategias de aprendizaje de forma autónoma, utilizando técnicas de búsqueda de información, para conseguir adaptarse a los cambios en su vida y una mejor organización y eficacia en las tareas desempeñadas.</p>
--	---

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<p>Datos e informaciones para llegar a conclusiones lógicas y tomar decisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estudia, compara, y clasifica datos informaciones y objetos, mediante la observación, identificando y jerarquizando sus partes en la realización. - Tareas no rutinarias para adaptarse al cambio en situaciones de complejidad intermedia. - Criterios técnicos en la búsqueda de resultados tan precisos como las circunstancias y la situación lo permitan. - Búsqueda de resultados 	<p>Observación del problema desde diversos puntos de vista.</p> <p>Utilización de diferentes fuentes de información para la toma de decisión.</p> <p>Aplicación de técnicas para las diversas soluciones de resolución de un problema.</p> <p>Verificación de documento y comunicación de los resultados obtenidos en la implementación de la solución de un problema.</p>	<p>Actitud participativa en la resolución de conflictos que se puedan generar en los equipos de trabajo.</p> <p>Respeto hacia las normas del trabajo.</p> <p>Interés por la aplicación de las normas laborales relacionada con la actividad profesional.</p> <p>Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la contratación de trabajadores o trabajadoras, especialmente en los colectivos más desprotegidos.</p>
<p>Problemas vinculados al entorno profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fuentes de información. - Situación problemática y la toma de decisiones sobre su resolución. - Técnicas utilizadas en la resolución de un problema vinculado a su entorno profesional. 	<p>Observación del problema desde diversos puntos de vista y utilizando diferentes fuentes de información organizados para la toma de decisión.</p> <p>Interpretación del enunciado de problemas, naturaleza y alcance, definiéndolo de forma precisa.</p> <p>Aplicación de técnicas para las diversas soluciones de resolución de un problema.</p> <p>Verificación de documento y comunicación de los resultados obtenidos en la implementación de la solución de un problema.</p>	<p>Reconocimiento del papel de la Seguridad Social en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y la ciudadanía.</p> <p>Valoración de la prevención en salud e higiene en el trabajo.</p> <p>Valoración de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad.</p>
<p>Normas de seguridad e higiene y de protección ambiental,</p>	<p>Identificación de las normas y los protocolos de seguridad y salud.</p>	

<p>autocontrolándose en situaciones de estrés, para la prevención permanente de riesgos en el ámbito del trabajo o estudio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normas protocolos de seguridad y salud. - Conducta frente a situaciones de presión en el ámbito de trabajo. - Medidas de prevención 	<p>Utilización del equipo de protección personal para la prevención de riesgos. Maneja con eficacia situaciones de presión controlando su conducta. Aplicación de las medidas básicas de prevención, reducción y eliminación de la contaminación y otras formas de degradación ambiental en su ámbito o estudio.</p>	<p>Interés en la adopción de medidas de prevención. Compromiso con la higiene y la seguridad. Valoración de la comunicación como factor clave en el trabajo en equipo.</p>
<p>Actividad de trabajo enfocado al logro de los resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones. - Relaciones interpersonales. - Responsabilidades. 	<p>Utilización de estrategias para manejo de sus acciones, toma de decisiones y resultados y metas personales que se ha marcado. Aplicación de técnicas de control en las relaciones interpersonales.</p>	
<p>Principios éticos de la profesión, tratando con respeto a las personas, buscando el bien de sus conciudadanos y participando de la actividad social y cívica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principios éticos de la profesión. - Situaciones relacionadas con los derechos y deberes surgidos en su entorno profesional o en su comunidad. 	<p>Empleo en sus conductas los principios éticos de la profesión tratando con respeto a las personas, sin hacer distinción de género, clase social, etnias. Demostración de solidaridad e interés por resolver situaciones relacionadas con los derechos y deberes surgidos en su entorno profesional o en su comunidad.</p>	<p>Respeto hacia las normas y reglamentos del trabajo. Responsabilidad respecto a sus funciones y a las normas. Compromiso con la higiene y la seguridad.</p>
<p>Habilidades y mejora en el desempeño, mediante estrategias de información y formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades de mejora y búsqueda de soluciones. - Técnicas de búsqueda de información, para conseguir adaptarse a los cambios en el trabajo o estudio 	<p>Adaptación de conducta de acuerdo con los cambios, sin resistencia a los mismos, perfeccionando sus conocimientos y habilidades. Motivación y valoración intrínseca por aprender a superar sus dificultades logrando nuevos aprendizajes. Uso de estrategias de aprendizaje de forma autónoma, utilizando técnicas de búsqueda de información, para conseguir adaptarse a los cambios o estudio.</p>	

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.
- Resolución de ejercicios y problemas donde se ponga en práctica los conocimientos adquiridos para la resolución de situaciones, como serían el recibir y transmitir instrucciones, 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 relacionadas a la búsqueda de información.
- Resolución de problemas a través de una situación 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.
- Aprendizaje individual y cooperativo donde el estudiante pone de manifiesto las competencias blandas (habilidades sociales).
- Aprendizaje mediante evaluación donde se pone de manifiesto lo aprendido en el transcurso del módulo.



VERSIÓN
PRELIMINAR



MÓDULO: EMPRENDIMIENTO

Nivel: 3

Código: MFC006_3

Duración: 78 horas/año (2h/sem))

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1: Comprender los principios básicos, las características del emprendimiento y su importancia en el desarrollo personal y comunitario, para fomentar el espíritu emprendedor, acorde a las necesidades del mercado laboral y el desarrollo económico.	<p>CE1.1 Explicar los conceptos clave del emprendimiento, como emprendedor, innovación, emprender y oportunidad de negocio. Identifica correctamente las características y habilidades esenciales de un emprendedor exitoso. Tomar como ejemplos emprendedores exitosos en su comunidad.</p> <p>CE1.2 Reflexionar sobre los beneficios de la cultura del emprendimiento para el desarrollo personal y social, mediante un breve escrito o una discusión grupal.</p> <p>CE1.3 Describir diferentes tipos de emprendimiento (social, tecnológico, comercial) y proporciona ejemplos.</p> <p>CE1.4 Proponer ideas de emprendimiento, creativas y contextualizadas que respondan a necesidades o problemas de su entorno.</p> <p>CE1.5 Identificar los factores necesarios para desarrollar una actividad empresarial.</p> <p>CE1.6 Explicar las principales habilidades humanas, sociales, técnicas y directivas que debe tener el perfil del emprendedor.</p> <p>CE1.7 Reflexionar sobre la importancia de la iniciativa, la creatividad y la buena actitud en el desempeño laboral y empresarial.</p> <p>CE1.8 Explicar las variables que caracterizan un exitoso.</p> <p>CE1.9 A partir de un supuesto práctico, en el que se necesita representar un plan de vida en diferentes ámbitos de la vida productiva, el estudiante deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar cualidades y habilidades emprendedoras que posee. - Relacionar las ventajas y desventajas de ser empleado y ser empresario. - Trazar un plan de vida, indicando metas a corto y mediano plazo en los aspectos: personal, profesional, laboral y familiar. - Comprender las perspectivas futuras de la micro y pequeña empresa.
RA2: Aplicar técnicas de observación de mercado para identificar oportunidades de negocio viables en diferentes sectores económicos, tomando en cuenta valores éticos.	<p>CE2.1 Identificar correctamente los segmentos de mercado relevantes para un negocio.</p> <p>CE2.2 Explicar cómo surgen las ideas de negocio.</p> <p>CE2.3 Explicar la diferencia entre ideas y oportunidades de negocio.</p> <p>CE2.4 Identificar ideas innovadoras de pequeño negocio en el entorno profesional y socio productivo.</p> <p>CE2.5 Indicar técnicas para la selección de ideas de negocio.</p> <p>CE2.6 Explicar la responsabilidad social de la empresa y su importancia como estrategia de negocio.</p> <p>CE2.7 En un supuesto práctico, donde se implementa una idea viable de negocio, el estudiante deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar técnicas para seleccionar la idea del negocio. - Definir la viabilidad de la idea. - Detallar las características de la idea del negocio, actividad económica, producto o servicio, objetivos, valores, visión y misión. - conocer información básica de mercado: el producto o servicio, precio, promoción, plaza, clientes, competencia, proveedores, entorno.

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 presentar un informe que destaque al menos tres oportunidades de negocio viables basadas en el análisis realizado, mediante el uso de aplicaciones informáticas.
RA3: Implementar estrategias de marketing para promocionar los productos o servicios del emprendimiento que planeas, tomando en cuenta herramientas digitales disponibles.	<p>CE3.1 Explicar los fundamentos del marketing.</p> <p>CE3.2 Reconocer la importancia de la estrategia de marketing.</p> <p>CE3.3 Relacionar los elementos del mercado.</p> <p>CE3.4 Conocer la estructura del plan de marketing.</p> <p>CE3.5 Preparar una campaña de marketing orientada al ámbito digital, utilizando al menos dos plataformas relevantes en la actualidad.</p> <p>CE3.6 Organizar la información y presenta un informe final utilizando el formato de plan de Marketing.</p> <p>CE3.7 En un caso práctico en el que se necesita precisar la estrategia de comercialización del pequeño negocio o microempresa, el estudiante deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 reserva para el plan de la empresa.
RA4: Utilizar el uso de metodologías ágiles en la planificación y ejecución de proyectos de emprendimiento, acordes con los objetivos planteados.	<p>CE4.1 Explicar las diferentes metodologías para la planificación de proyectos de emprendimiento.</p> <p>CE4.2 Seleccionar y aplicar adecuadamente una metodología ágil en su caso práctico de emprendimiento.</p> <p>CE4.3 Documentar el progreso del proyecto en sprints o fases, con tareas claramente asignadas y nivel de cumplimiento.</p> <p>CE4.4 Asociar los resultados del proyecto con los objetivos iniciales y propone mejoras para futuras interacciones.</p> <p>CE4.4 En un supuesto práctico debidamente orientado a la planificación de un emprendimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la metodología de planificación a utilizar. - Representar la estructura de la planeación paso a paso. - Especificar el nivel de logro en cada acción y etapas del proyecto. - Cumplir con la documentación de los procesos realizados y presentar mediante socialización, de manera innovadora, haciendo uso de herramientas tecnológicas.

RA5: Utilizar herramientas administrativas y financieras básicas para realizar proyecciones de inversión inicial, ingresos, gastos y ganancias del pequeño negocio, tomando en cuenta las obligaciones laborales, contables y fiscales, conforme a la legislación vigente de la Rep. Dom.	<p>CE5.1 Identificar las obligaciones laborales, contables y fiscales aplicables a un pequeño negocio o microempresa.</p> <p>CE5.2 Comprender la legislación mercantil que regula la información contable y las operaciones mercantiles en la Rep. Dom.</p> <p>CE5.3 Explicar los conceptos básicos, importancia de la contabilidad y elementos del patrimonio.</p> <p>CE5.4 Precisar las diferencias entre inversión, gasto y pago, y entre ingreso y cobro.</p> <p>CE5.5 Identificar las fuentes y formas más habituales de financiamiento.</p> <p>CE5.6 Calcular correctamente las proyecciones de inversión inicial, ingresos, costos y beneficios para un negocio.</p> <p>CE5.7 Utilizar herramientas tecnológicas para la gestión financiera, como hojas de cálculo, plantillas o software especializado de manera adecuada para registrar las proyecciones.</p> <p>CE5.8 Justificar las estimaciones realizadas con datos realistas y pertinentes.</p> <p>CE5.9 En un supuesto práctico en el que se pretende definir el proceso de gestión administrativa y las proyecciones financieras de un emprendimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparar un archivo documental y guarda 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. - Identificar las fuentes de financiamiento convenientes para un emprendimiento. - 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. - 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. - Preparar el presupuesto especificando el flujo de ingresos y gastos mensuales, ventas, beneficios o resultados y balance general. - Organizar la documentación para incluir en el plan de empresa.
RA6: Seleccionar modelo de negocio adecuado para preparar propuesta de valor que responda a necesidades específicas del mercado.	<p>CE6.1 Explicar conceptos básicos y los diferentes tipos de modelos de negocio existentes y sus características fundamentales.</p> <p>CE6.2 Seleccionar el modelo de negocio más apropiado para para su contexto formativo y lo describe detalladamente.</p> <p>CE6.3 Definir una propuesta de valor clara y alineada con el modelo de negocio seleccionado.</p> <p>CE6.4 Presentar un canvas de modelo de negocio que integre la propuesta de valor y otros elementos clave como público objetivo, clientes potenciales, canales, presupuestos y flujos de ingresos.</p> <p>CE6.5 Identificar correctamente las necesidades y problemas específicos del mercado objetivo.</p> <p>CE6.6 En un supuesto práctico en el que se requiere reconocer las necesidades de un segmento de mercado definido a través de una simple búsqueda de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comparar la semejanza entre las características del modelo de negocio y las necesidades del mercado identificadas.

	<ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar el modelo de negocio que resulte más adecuado, justificando la decisión. - Definir una propuesta de valor clara y alineada con el modelo de negocio seleccionado, basada en las herramientas del Canvas de Modelo de Negocio. - Aplicar el Canvas de Modelo de Negocio para estructurar una idea emprendedora. - Completar el canvas de manera simulada, considerando las necesidades del cliente y la viabilidad del modelo seleccionado. - Incorporar elementos del análisis de mercado para sustentar la selección del modelo de negocio. - Presentar un informe breve donde relacione los datos obtenidos del mercado con el modelo de negocio seleccionado. - Reflexionar sobre la viabilidad y sostenibilidad del modelo de negocio seleccionado, en función de los recursos disponibles y tu capacidad para llevarlo a cabo. - Realizar un ejercicio de simulación en el que muestres la viabilidad del modelo de negocio seleccionado, considerando un presupuesto estimado y los recursos que tienes disponibles.
RA7: Producir prototipo del producto o servicio que ha seleccionado para el emprendimiento, asegurándose de que represente soluciones innovadoras para el problema identificado.	<p>CE7.1 Explicar conceptos básicos sobre prototipos, necesidad, soluciones innovadoras.</p> <p>CE7.2 Explicar claramente cómo el prototipo resuelve el problema identificado para su proyecto emprendedor y se ajusta a las necesidades del mercado objetivo.</p> <p>CE7.3 Seleccionar materiales y recursos adecuados para crear el prototipo, considerando sostenibilidad y accesibilidad y justifica la elección.</p> <p>CE7.4 Originar el prototipo funcional o conceptual del producto o servicio que va a ofertar, utilizando herramientas y materiales apropiados (digitales o físicos).</p> <p>CE7.5 Recoger retroalimentación de posibles usuarios o clientes para fin de establecer posibles mejoras al prototipo y se muestra receptivo a las recomendaciones.</p> <p>CE7.6 Realizar presentación del prototipo funcional (por ejemplo: un objeto, una maqueta, boceto o diseño en software) y explica su funcionalidad, mostrando cómo se resuelve el problema identificado.</p> <p>CE7.7 En un supuesto práctico en el entorno escolar, los estudiantes han retroalimentación del prototipo presentado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar el trabajo en equipo para valorar las observaciones y tomar las decisiones de lugar. - Valorar, de manera objetiva la aplicación de los ajustes de lugar. - Realizar los ajustes, si aplica. - Si no aplica hacer ajustes, justificar la decisión por escrito mediante socialización con el equipo de trabajo. - Si han realizado ajustes, presentar el prototipo nuevamente y explicar los cambios realizados justificando con la mejora de la funcionalidad.
RA8: Precisar los procedimientos para la constitución legal del emprendimiento, conforme a la legislación vigente en la Rep. Dom.	<p>CE8.1 Definir las distintas formas de incursionar en la actividad empresarial.</p> <p>CE8.2 Relacionar las diferentes formas jurídicas de la empresa; e identifica, en cada caso, el grado de responsabilidad, ventajas, desventajas y los requisitos legales para su constitución.</p> <p>CE8.3 Puntualizar los trámites exigidos por la legislación vigente en la Rep. Dom. para la constitución y establecimiento de un pequeño negocio o</p>

	<p>microempresa, especificando los documentos requeridos, los organismos en los que se tramitan, el costo, la forma y el plazo requeridos.</p> <p>CE8.4 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 en al Rep. Dom.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir la actividad económica y objetivos del emprendimiento. - Decidir el nombre comercial y la forma jurídica conforme a la naturaleza del negocio y objetivos. - Identifica 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, fiscales, 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. - Describir la política de responsabilidad social y cuidado del medioambiente a utilizar.
RA9: Presentar el proyecto en una feria organizada por el centro educativo, utilizando prototipos o medios tecnológicos de manera eficaz, evidenciando las competencias técnicas y habilidades adquiridas durante el proceso de aprendizaje.	<p>CE7.1 Formalizar el documento memoria del proyecto.</p> <p>CE7.2 Preparar una presentación de este en una feria en el centro educativo, distrito o regional educativa, con el uso de medios tecnológicos.</p> <p>CE7.3 Exponer el proyecto en la feria, preparando un stand adecuado al mismo, donde se presenta el prototipo, destacando los objetivos del proyecto, justificando la elección de las diferentes propuestas de acción contenidas en el mismo.</p> <p>CE7.4 Utilizar un estilo de comunicación adecuado en la exposición, haciendo que esta sea organizada, breve, clara, amena y eficaz.</p> <p>CE7.5 Realiza la defensa adecuada del proyecto durante la exposición.</p> <p>CE7.6 Responder razonadamente las preguntas relativas proyecto, planteadas por el equipo evaluador o por personas, ejecutivos del MINERD o empresarios que asisten al evento.</p>

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Conceptos básicos de emprendimiento. Ventajas y desventajas. Principios básicos del emprendimiento. Factores estimulantes del espíritu emprendedor. Tipos de emprendimiento (social, empresarial, tecnológico, cultural, etc.). Innovación y Emprendimiento.	Identificación de características personales necesarias para el emprendimiento. (autodiagnóstico de habilidades y actitudes emprendedoras). Relación de habilidades personales y de los factores clave para el éxito de un emprendimiento. Relación entre la cultura emprendedora y empleo.	Valoración del emprendimiento como motor de desarrollo personal y comunitario. Compromiso ético y social en las iniciativas de emprendimiento. Resiliencia al fracaso y los retos.

<p>Importancia del emprendimiento en el desarrollo personal y comunitario.</p> <p>Rol de los emprendimientos en el crecimiento económico y la generación de empleos.</p> <p>Factores clave en el éxito de un emprendimiento.</p> <p>Cultura emprendedora.</p> <p>Cultura emprendedora y empleo.</p> <p>El emprendedor.</p> <p>Características.</p> <p>Cualidades.</p> <p>Perspectivas futuras del emprendimiento y el mercado laboral.</p> <p>Tendencias del mercado y necesidades emergentes.</p> <p>Elementos de un ecosistema emprendedor (incubadoras, redes de apoyo, financiamiento, etc.).</p>	<p>Identificación de factores estimulantes del espíritu emprendedor.</p> <p>Reflexión sobre el alcance personal, familiar y social de los emprendimientos.</p> <p>Articulación del efecto de las perspectivas futuras de los emprendimientos en la Rep. Dom.</p> <p>Definición del plan de vida.</p> <p>Reflexión sobre los principales aportes de la innovación en la actividad del sector relacionado al que pertenece la familia profesional del título que estás cursando: materiales, tecnología, organización de procesos, eficiencia, calidad, entre otros.</p> <p>Elaboración de mapas de oportunidades de emprendimiento.</p>	<p>Responsabilidad en la toma de decisiones.</p> <p>Actitud para la iniciativa, creatividad e innovación.</p> <p>Curiosidad e iniciativa para investigar el entorno y detectar oportunidades.</p> <p>Respeto y empatía hacia las necesidades de los consumidores.</p> <p>Compromiso con la mejora del entorno mediante soluciones éticas sostenibles.</p> <p>Colaboración en actividades de observación y análisis en grupo.</p>
<p>Observación de mercado.</p> <p>Definición y finalidad.</p> <p>Tipos: directa, participante, estructurada, no estructurada.</p> <p>La idea de negocio.</p> <p>Fuentes de donde surgen.</p> <p>Características de una buena idea de negocio.</p> <p>Ideas de negocio en el ámbito del perfil profesional que estás cursando.</p> <p>Ideas de negocio en el ámbito del entorno social y familiar.</p> <p>Técnicas para la selección de ideas de negocio.</p> <p>Oportunidades de negocio.</p> <p>Fuentes de donde surgen.</p> <p>Criterios de selección.</p> <p>Técnicas para identificar oportunidades de negocio.</p> <p>Tendencias del mercado.</p> <p>Necesidades no satisfechas.</p> <p>Benchmarking: tipos y etapas.</p> <p>Benchmarking básico.</p> <p>El mercado.</p> <p>Segmentación.</p> <p>Ánalisis de viabilidad de la idea.</p> <p>Criterios.</p> <p>Importancia.</p>	<p>Aplicación de herramientas para la observación de mercado.</p> <p>Identificación de patrones de comportamiento del consumidor a partir de la observación.</p> <p>Registro y análisis datos obtenidos.</p> <p>Aplicación de herramientas para la determinación de ideas de negocio basadas en necesidades reales detectadas.</p> <p>Selección de la idea de negocio más adecuada al grupo, tomando en cuenta la actividad económica asociada a la familia profesional del título que cursa y el ámbito local.</p> <p>Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la idea seleccionada.</p> <p>Realización de ejercicios de innovación sobre la idea seleccionada.</p> <p>Determinación de la viabilidad de la idea de negocio, mediante criterios éticos y de sostenibilidad (selección de fuentes de información, identificación del</p>	<p>Disposición a la sociabilidad y al trabajo en equipo.</p> <p>Respeto a sus compañeros, a la ética en el manejo de información, normativas y procedimientos.</p> <p>Pensamiento analítico y crítico en la interpretación de los datos obtenidos.</p> <p>Creatividad e innovación.</p> <p>Organización y orden en el manejo de documentación y procesos.</p>

<p>Factibilidad técnica, económica y social.</p> <p>Valor agregado y diferenciación.</p> <p>La ética en los negocios.</p> <p>Principios básicos.</p> <p>Análisis FODA.</p> <p>Importancia.</p> <p>La empresa</p> <p>El entorno</p> <p>Concepto jurídico y económico</p> <p>Tipos. Clasificación.</p> <p>Áreas funcionales.</p> <p>Sectores económicos:</p> <p>Primario, secundario, terciario (y ejemplos de cada uno).</p> <p>Buenas prácticas empresariales y su impacto en la sociedad.</p> <p>El plan de empresa</p> <p>Importancia.</p> <p>Aspectos relevantes.</p> <p>Recomendaciones básicas para escribir y presentar un buen plan de empresa.</p>	<p>formato para la recolección de datos, definición del esquema para el estudio)</p> <p>Elaboración de un informe de la realidad encontrada sobre la idea de negocio y su viabilidad.</p> <p>Identificación de instituciones que apoyan el desarrollo de emprendimientos en Rep. Dom.</p> <p>Identificación de los recursos básicos de inversión inicial necesarios para la implantación de la idea, así como las fuentes de financiamiento que considera más convenientes.</p> <p>Presentación del plan de viabilidad utilizando herramientas ofimáticas.</p> <p>Diseño del formato para el plan de empresa.</p> <p>Definición del modelo de negocio a desarrollar, partiendo de las conclusiones del estudio de mercado.</p> <p>Inicio de la redacción del plan de empresa, definiendo los datos generales de la idea: actividad económica, antecedentes, misión, visión, objetivos, valores y la presentación del equipo emprendedor que sustenta la idea.</p>	
<p>El marketing.</p> <p>Objetivos</p> <p>Importancia.</p> <p>Estrategia de marketing.</p> <p>Promoción</p> <p>Publicidad</p> <p>Ventas</p> <p>Diferencia entre promoción, publicidad y ventas.</p> <p>Estrategias de marketing:</p> <p>El mercado</p> <p>La competencia.</p> <p>Las 4 P del marketing: producto, precio, plaza y promoción.</p> <p>Tipos de marketing.</p> <p>Marketing tradicional vs. marketing digital.</p> <p>Segmentación y público objetivo:</p> <p>Público meta y cómo identificarlo.</p>	<p>Diseño de una estrategia básica de marketing para el producto o servicio que planea.</p> <p>Identificación del público objetivo y redactar el mensaje promocional.</p> <p>Determinación y aplicación de las estrategias de comercialización del pequeño negocio o microempresa:</p> <p>Creación de contenido visual atractivo usando herramientas digitales modernas.</p> <p>Elaboración de publicaciones o campañas en redes sociales con fines promocionales del producto o servicio.</p> <p>Uso de herramientas digitales para difundir un producto o</p>	<p>Creatividad.</p> <p>Responsabilidad en el uso de herramientas digitales y redes sociales.</p> <p>Ética comunicacional, evitando publicidad engañosa.</p> <p>Iniciativa y proactividad.</p> <p>Trabajo colaborativo.</p> <p>Empatía con el público objetivo.</p> <p>Respeto por la igualdad de género y la inclusión.</p> <p>Orientado a resultados.</p> <p>Valoración de la responsabilidad social y la ética empresarial.</p>

<p>Perfil de cliente ideal</p> <p>Herramientas digitales de marketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> Redes sociales (Facebook, Instagram, TikTok). WhatsApp Business. Canvas (diseño de contenido visual). Herramientas para encuestas (Google Forms, SurveyMonkey). Plataformas gratuitas para páginas web y catálogos (Wix, Google Sites, Linktree). Indicadores básicos de impacto digital: Alcance, impresiones, <i>engagement</i>, clics. Plan de marketing: Importancia Fases Elementos. 	<p>servicio (ej. catálogo digital por correo masivo, historia de Instagram, <i>flyer</i> digital).</p> <p>Medición del alcance y efectividad de una acción promocional básica.</p> <p>Diseño del esquema del estudio de mercado.</p> <p>Definición de los elementos del plan de marketing básico: (misión, visión y objetivos, producto o servicio, clientes, proveedores, competencia, políticas de precio y distribución, estrategias de publicidad, fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades)</p> <p>Estimación del costo de la estrategia comercial.</p> <p>Descripción del valor agregado e innovación del producto o servicio.</p> <p>Definición del catálogo de productos o servicios.</p> <p>Presentación del plan, utilizando herramientas ofimáticas.</p>	<p>Seguridad en sí mismo en el contacto con la audiencia.</p>
<p>Metodologías ágiles para desarrollo de proyectos.</p> <p>Fundamentos</p> <p>Conceptos.</p> <p>Tipos.</p> <p>Principios y valores del Manifiesto Agile.</p> <p>Cómo nacieron estas metodologías.</p> <p>Diferencias entre metodologías ágiles y enfoques tradicionales (cascada) para el desarrollo de proyectos.</p> <p>Elementos y roles.</p> <p>Ciclo de vida de un proyecto ágil: planificación, ejecución, revisión y mejora continua.</p> <p>Herramientas digitales para la gestión ágil.</p> <p>Métricas e indicadores clave en proyectos ágiles.</p>	<p>Aplicación de la metodología Scrum para planificar un proyecto de emprendimiento.</p> <p>Elaboración de una lista de elementos ordenados y organizarlos según las prioridades del proyecto.</p> <p>Diseño y ejecución de iteraciones de trabajo (<i>sprints</i>).</p> <p>Realización de reuniones ágiles: planificación, reuniones diarias, revisión, etc.</p> <p>Uso de herramientas digitales para organizar y dar seguimiento al proyecto.</p> <p>Implementación de la técnica de prototipado rápido y validación con usuarios potenciales.</p> <p>Adaptación del proyecto de acuerdo con los resultados obtenidos y <i>feedback</i> (retroalimentación) continua.</p>	<p>Colaboración y el trabajo en equipo.</p> <p>Actitud positiva frente al cambio.</p> <p>Adaptación constante.</p> <p>Receptivo a la retroalimentación como herramienta de mejora continua.</p> <p>Cultivar el pensamiento crítico y la resolución creativa de problemas.</p> <p>Responsabilidad.</p> <p>Resiliencia frente a iteraciones no exitosas.</p>
<p>Gestión administrativa.</p> <p>Herramientas administrativas básicas:</p> <p>cuadro de control de ingresos/gastos.</p>	<p>Decisiones organizacionales:</p> <p>Imagen corporativa: nombre comercial, logo, marca, eslogan.</p>	<p>Responsabilidad en la estimación realista de cifras financieras.</p>

<p>La organización</p> <p>Estructura</p> <p>El personal</p> <p>Políticas</p> <p>Gestión financiera.</p> <p>Concepto de inversión inicial: activos fijos, capital de trabajo, costos de puesta en marcha.</p> <p>Ingresos, costos y gastos: diferencias, clasificación y ejemplos comunes.</p> <p>Proyección financiera básica: flujo de caja, punto de equilibrio, utilidad bruta y neta.</p> <p>Estructura básica de un plan financiero dentro de un plan de negocios.</p> <p>Obligaciones fiscales: impuestos comunes (ITBIS, ISR).</p> <p>Obligaciones laborales: pago de salario, seguridad social, prestaciones mínimas.</p> <p>Obligaciones contables básicas: libros, registros, facturación.</p>	<p>Diseño de estructura organizativa.</p> <p>Descripción de puestos y manual de funciones.</p> <p>Elaboración de un cuadro de inversión inicial (clasificando los activos, capital de trabajo y gastos de apertura).</p> <p>Estimación de ingresos mensuales y proyectarlos a 6–12 meses.</p> <p>Cálculo gastos fijos y variables del negocio.</p> <p>Realización de la proyección del flujo de caja.</p> <p>Cálculo de la ganancia esperada y el punto de equilibrio.</p> <p>Uso de hojas de cálculo para los cuadros financieros básicos.</p> <p>Identificación y clasificación de las obligaciones fiscales y laborales de un pequeño negocio.</p> <p>Simulación de un registro contable simple (registro de ingresos, egresos y ganancia mensual) del pequeño negocio.</p>	<p>Rigor y tenacidad en el manejo de datos económicos.</p> <p>Sentido ético en el cumplimiento de obligaciones legales y fiscales.</p> <p>Compromiso con la formalización del emprendimiento.</p> <p>Autonomía en manejo de herramientas digitales.</p> <p>Interés por la mejora continua.</p> <p>Trabajo en equipo.</p>
<p>Modelo de negocio</p> <p>Definición</p> <p>Propósito del modelo de negocio.</p> <p>Tipos</p> <p>El lienzo de modelo de negocio (Business Model Canvas – BMC)</p> <p>Elementos del Canvas</p> <p>La propuesta de valor: qué es, cómo se construye, por qué es esencial.</p> <p>Diferencia entre necesidad del cliente y deseo del consumidor.</p> <p>Innovación en modelos de negocio.</p> <p>Relación entre propuesta de valor y ventaja competitiva.</p>	<p>Análisis de diferentes modelos de negocio y determinar su aplicabilidad según el tipo de producto/servicio.</p> <p>Aplicación del <i>Business Model Canvas</i> a la idea de negocio.</p> <p>Formulación de una propuesta de valor para el emprendimiento, clara, relevante y específica.</p> <p>Establecimiento de la relación entre propuesta de valor y cliente potencial en el lienzo.</p> <p>Selección del modelo de negocio más adecuado para tu emprendimiento.</p> <p>Validación de la propuesta de valor mediante entrevistas o encuestas simples a posibles usuarios, dentro o fuera del centro educativo.</p>	<p>Empatía</p> <p>Disposición al cambio.</p> <p>Mentalidad crítica para mejorar el modelo de negocio.</p> <p>Compromiso con la innovación y la mejora continua.</p> <p>Colaboración para la construcción colectiva del modelo de negocio.</p>
<p>El prototipo.</p> <p>Características</p> <p>Función en el proceso emprendedor.</p> <p>Etapas del desarrollo de un producto o servicio.</p> <p>Tipos de prototipos.</p>	<p>Descripción de la necesidad del mercado.</p> <p>Generación de ideas de soluciones creativas e innovadoras.</p>	<p>Mejora continua</p> <p>Persistencia y adaptabilidad.</p> <p>Creatividad en el diseño de soluciones.</p> <p>Empatía con el cliente y sus necesidades.</p>

<p>La Innovación</p> <p>Importancia</p> <p>Tipos de innovación.</p> <p>Diseño de prototipo centrado en el usuario.</p> <p>Herramientas básicas de diseño y validación de ideas.</p> <p>Evaluación y mejora del prototipo a partir de retroalimentación.</p>	<p>Desarrollo del prototipo adecuado.</p> <p>Construcción del prototipo utilizando materiales, herramientas o medios digitales simples.</p> <p>Relación entre problema o necesidad identificada y solución propuesta.</p> <p>Presentación del prototipo destacando cómo resuelve el problema identificado.</p> <p>Sometimiento del prototipo a validación de usuarios o compañeros de otro curso.</p> <p>Mejora del prototipo con base en observaciones o pruebas realizadas.</p>	<p>Responsabilidad.</p> <p>Trabajo colaborativo.</p> <p>Valoración del prototipo como parte clave del proceso emprendedor.</p> <p>Responsabilidad.</p>
<p>Constitución legal de un emprendimiento en Rep. Dom.</p> <p>Importancia.</p> <p>Ventajas.</p> <p>Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.</p> <p>Lo que se debe saber antes de constituir pequeños negocios y microempresas.</p> <p>Documentos legales requeridos para registrar pequeños negocios y microempresas.</p> <p>Trámites oficiales.</p> <p>Licencias y permisos.</p> <p>Instituciones involucradas en el proceso legal de un emprendimiento.</p> <p>Tipos de sociedades comerciales en República Dominicana.</p> <p>Legislación vigente aplicable:</p> <p>Ley No. 479-08 sobre Sociedades Comerciales.</p> <p>Código de Comercio.</p> <p>Normativas fiscales de la DGII.</p> <p>Código de trabajo.</p> <p>Reglamentos laborales vigentes.</p> <p>La asesoría y capacitación continua.</p> <p>Importancia.</p>	<p>Identificación de los requisitos y la institución facultada para registrar un nombre comercial.</p> <p>Elección de la forma jurídica.</p> <p>Trámites oficiales y documentos constitutivos del pequeño negocio o microempresa:</p> <p>Elaboración de estatutos, registro mercantil, solicitud de RNC, asamblea constitutiva, acta de asamblea, certificados de aportes u otros.</p> <p>Simulación del llenado de formularios requeridos por la DGII y la Cámara de Comercio.</p> <p>Solicitud de licencias y permisos, si aplica.</p> <p>Ordenación cronológica de los pasos legales para constituir un emprendimiento.</p> <p>Investigación en línea o en físico los costos asociados a la constitución legal.</p> <p>Realización de un esquema o infografía del proceso de formalización de una empresa en el país.</p>	<p>Respeto por las leyes y normativas comerciales.</p> <p>Disposición al trabajo en equipo.</p> <p>Receptivo a la ética en el proceso de emprender.</p> <p>Interés por conocer los derechos y deberes legales de un emprendedor.</p> <p>Creatividad máxima en la organización del stand.</p>
<p>Feria de emprendimiento</p> <p>Propósito</p> <p>Ventajas para el centro educativo.</p> <p>Ventajas para los estudiantes.</p> <p>Elementos clave de la realización efectiva de una feria:</p>	<p>Definición del rol de cada integrante del equipo.</p> <p>Diseño y montaje de un stand atractivo y funcional.</p>	<p>Confianza en sí mismo y en el proyecto.</p> <p>Dinámico y extrovertido en la defensa del proyecto.</p>

<p>Organización</p> <p>Coordinación</p> <p>Invitados potenciales</p> <p>Estructura</p> <p>Mensaje comunicacional</p> <p>Recursos</p> <p>Espacios físicos y ambientación</p> <p>Tipos de prototipos y medios tecnológicos aplicables.</p> <p>Técnicas para la presentación de un emprendimiento.</p> <p>Comunicación verbal y no verbal en contextos de exposición</p> <p>Empatía con la audiencia</p> <p>Evaluación de proyectos: criterios comunes y cómo prepararse para la retroalimentación.</p>	<p>Elaboración y presentación de un pitch del proyecto en forma clara, precisa y convincente.</p> <p>Ensayo de la presentación del pitch.</p> <p>Uso de medios tecnológicos (presentaciones, videos, apps, maquetas digitales) para mostrar el prototipo.</p> <p>Gestión de los tiempos, recursos y materiales necesarios durante la feria.</p> <p>Preparación de los recursos visuales o gráficos de apoyo (afiches, volantes, brochures, tarjetas de presentación, códigos QR, etc.).</p> <p>Atención a las preguntas del público y evaluadores de forma efectiva.</p> <p>Demostración oportunamente el stand.</p>	<p>Responsabilidad en el cumplimiento de tareas individuales y grupales.</p> <p>Trabajo colaborativo y respeto hacia los demás equipos.</p> <p>Capacidad de adaptación ante imprevistos técnicos o logísticos.</p> <p>Apertura a las críticas constructivas y recomendaciones.</p>
--	---	--

Estrategias Metodológicas:

- **Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP):** (Los estudiantes desarrollan un emprendimiento real o simulado desde la idea hasta su presentación en una feria).
- **Aprendizaje Colaborativo:** (Se organiza a los estudiantes en equipos con roles definidos para fomentar el liderazgo, la negociación y la responsabilidad compartida).
- **Simulación y Role-Playing:** (Se recrean situaciones reales del mundo empresarial: reuniones con inversionistas, atención a clientes, entrevistas con proveedores, entre otras).
- **Estudio de Casos:** (Análisis de experiencias reales de emprendedores locales o internacionales).
- **Tutoría y Acompañamiento Docente:** (El docente actúa como facilitador, brindando retroalimentación continua durante el proceso, revisión periódica de avances, asesoría en elaboración de prototipos, corrección de pitch, etc.).
- **Uso de TICs y Recursos Digitales:** (Integración de herramientas como Canvas, PowerPoint, simuladores financieros, videos explicativos y apps de diseño).
- **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 microempresa.**
- **Realización de visitas guiadas, tanto a instituciones relacionadas con los trámites legales para la creación de empresas, así como visitas a ferias profesionales e intercambio de experiencias con otras instituciones y centros educativos.**
- **Ferias, Concursos y Exposiciones:** (Espacios reales de evaluación y validación pública de los proyectos, interacción con empresarios, gerentes y funcionarios educativos).
- **Aprendizaje Reflexivo:** (Fomentar la autoevaluación y metacognición a lo largo del proceso, diarios de aprendizaje, rúbricas de autoevaluación, evaluación post-feria).

7. 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 en el Área de Hostelería y Turismo.
 - b. Para los módulos comunes:
 - Módulo de Tecnologías digitales: 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, Contabilidad, 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 reconocida por el Ministerio de Educación.
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 Hostelería y Turismo.

8. 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 recepción	12	12
Área de ama de llaves	18	18
Habitación de hotel	18	18
Área de costura, lavandería y planchado	10	10
Área de Primeros Auxilios	10	10
Almacén	10	10
Área de casilleros o lockers	10	10

Módulos		HOYT-MF056_3	HOYT-MF057_3	HOYT-MF058_3	HOYT-MF059_3	HOYT-MF060_3	HOYT-MF061_3	HOYT-MF062_3	HOYT-MF063_3	HOYT-MF064_3	HOYT-MF065_3
Aula polivalente		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Laboratorio de informática		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Laboratorio o área de:	Recepción	X	X	X		X	X	X		X	X
	Ama de llaves							X	X		
	Habitación de hotel	X						X	X		
	Costura, lavandería y planchado							X	X		
	Área de Primeros Auxilios										X
	Almacén		X	X		X		X	X		
	Área de casilleros o lockers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

*Leyenda:

HOYT-MF056_3: Servicio al cliente en el ámbito de la hospitalidad.

HOYT-MF057_3: Gestión de Recepción en alojamiento turístico.

HOYT-MF058_3: Operaciones de reservas y gestión de cobro

HOYT-MF059_3: Inglés en actividades de alojamiento turístico.

HOYT-MF060_3: Ventas de habitaciones en alojamiento turístico.

HOYT-MF061_3: Operaciones de equipaje en alojamiento turístico.

HOYT-MF062_3: Servicios de pisos en alojamientos turísticos.

HOYT-MF063_3: Procesos de salida de clientes en alojamientos turísticos.

HOYT-MF064_3: Segunda lengua extranjera en actividades de alojamiento turístico.

HOYT-MF065_3: Atención inicial ante emergencia de la salud en el ámbito de hostelería y turismo.

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> - Mesas y sillas para el o la profesor/a - Mesas y sillas para los estudiantes - Pizarras blancas - Pizarra interactiva o digital. - Proyector interactivo compatible con una pizarra blanca. - Pantalla de proyección - Sistema de audio y videoconferencia - Reproductor audiovisual - Mórbilario ergonómico - Material gastable de aula
Laboratorio informática de	<ul style="list-style-type: none"> - 30 PC instalados en red, con conexión a Internet para los estudiantes - 1 PC instalada en red, con conexión a Internet para el profesor/a - 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. - Softwares especializados: simuladores de gestión hotelera (PMS) y herramientas de análisis de datos aplicadas al turismo. - Sistemas digitales de seguimiento: Software o dispositivos para la gestión de inventario de amenidades y control de tareas, lo que facilita la coordinación y la reposición oportuna. - Licencia de uso de aplicación informática específica de idiomas. - Impresora multifuncional - Mórbilario para laboratorio de informático - Proyector interactivo compatible con una pizarra blanca. - Pantalla de proyección - Sistema de audio y videoconferencia - Reproductor audiovisual - Pizarra interactiva o digital. - Cámaras web y micrófonos de calidad - Dispositivos móviles o tabletas - Sistemas de almacenamiento en la nube - Aire acondicionado - Inversor - Extintor
Área de Recepción y Reservas	<ul style="list-style-type: none"> - Mostrador (<i>Counter</i>) - PC con acceso a Internet. - Software hotelero: <ul style="list-style-type: none"> - PMS (<i>Property management system</i>) - Programas de aplicaciones (procesadores de textos, hojas de cálculos y de presentación) - Sistemas de pago moderno - Sistemas de auto <i>check-in/check-out</i> - Software de gestión de relaciones con el cliente (CRM). - Impresora multifuncional - Equipos de comunicación interna (Radio de dos vías)

	<ul style="list-style-type: none"> - Reloj mundial - Teléfono - Calculadora - Manos libres - Bitácora - Archivos - Aire acondicionado - Extintor
Área de Ama de Llaves	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Software o dispositivos para la gestión de inventario de amenidades y control de tareas, lo que facilita la coordinación y la reposición oportuna en Ama de llaves.</i> - Amenidades (jabón, <i>shampoo</i>, gel de baño, acondicionador, pasta dental, cepillo dental, peine, entre otros) - Kits de limpieza ecológicos - Equipos de comunicación interna (Radio de dos vías) - Carro de ama de llaves - Dispensador del papel y servilletas - Sábanas - Cubre colchón - Toallas (manos, faciales, baños, pies) - Almohadas - Fósforos - <i>Brochures con información del hotel</i> - Información de servicios - Guía telefónica - Menú de <i>Room Service</i> o servicio de habitación. - Lista de lavandería - Bolsas de nailon Productos de limpieza ecológicos: - Detergentes - Desinfectantes - Limpia vidrios - Removedor de manchas - Esponja - Cubeta - Carrito de limpieza con cubo con exprimidor de suape/ trapeador - Suape / trapeador - Espátula - Cepillo - Escoba - Recogedor - Mechudo en seco - Tira sanitaria para taza de baño. - Guantes de hule - Aspiradora - Cortinas con <i>black out</i> - Cortina de baños - Alfombra de baño y pie - Papeleras

	<ul style="list-style-type: none"> - Cepillos para limpiar baños - Pizarra blanca
Habitación de hotel	<ul style="list-style-type: none"> - Cama Queen (60 × 80 pies o 1.53 × 2.03 m) - Gavetero - Armario - Almohadas - Mesas de noche - Minibar - Lámparas - Caja fuerte - Plancha - Tabla de planchar - Cafetera - Cubre cama para cama Queen. - Juego de sábanas cama Queen (1 cubre colchón, 1 sábana y 2 forros de almohadas) - Juego de toallas de diferentes tamaños (manos, faciales, baños, pies) - Juego de cortinas - Reloj despertador - Televisor inteligente (Smart TV) - Puntos de carga USB integrados - Iluminación LED regulable - Aire acondicionado - Extintor
Área de costura, lavandería y planchado	<ul style="list-style-type: none"> - Software de gestión de lavandería. - Lavadora - Secadora - Etiquetadora - Máquinas de coser - Máquina Overlock. - Agujas - Abre ojal - Alfileres - Tiza de sastre o carretilla para tela - Plancha - Tabla de planchar - Hilos - Dedal - Tijera - Cinta métrica - Tela de práctica - Extintor
Otros (Módulo de Primeros Auxilios)	<ul style="list-style-type: none"> - Maniquíes para la simulación para practicar reanimación cardiopulmonar (RCP). - Kit Básico de Primeros Auxilios Educativo con: <ul style="list-style-type: none"> - Vendajes, gasas, esparadrapo y vendas elásticas. - Antisépticos, alcohol en gel y solución salina. - Tijeras, pinzas y cinta adhesiva médica.

	<ul style="list-style-type: none"> - Desfibrilador Externo Automático (DEA) de Entrenamiento. - Kit de inmovilización: collarín cervical, tablilla de inmovilización y vendas específicas para estabilización de fracturas. - Termómetro digital para prácticas de toma de signos vitales. - Equipo de protección personal: guantes desechables, mascarillas, gafas protectoras y batas o delantales, que garanticen la seguridad durante las prácticas. - Extintor <p>Recursos audiovisuales y didácticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pantallas y proyectores para mostrar videos tutoriales y simulaciones. - Material impreso y digital con protocolos y procedimientos de emergencia.
Equipos de Seguridad y Bioseguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Lavamanos de pedestal - Dispensador de papel automático - Dispensador de Jabón - Secador de manos eléctrico
Almacén	<ul style="list-style-type: none"> - Estanterías y repisas - Armarios - Cajas plásticas con su tapa. - Envases plásticos
Área de casilleros y lockers	<ul style="list-style-type: none"> - Casilleros metálicos en bloque de 3 columnas de 4 puertas.
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Ventilación, iluminación e instalación de tuberías de agua, desagüe, de electricidad y demás aspectos. - Espacios adaptados para personas con movilidad reducida. - Tecnologías que permitan una gestión sostenible de la energía en áreas comunes iluminación, climatización y seguridad, mejorando la eficiencia energética. (paneles solares) - Instalaciones con tecnologías modernas que aseguren un entorno seguro, eficiente y sostenible. - Sistemas de iluminación LED básicos con controles manuales o temporizadores, que sean de bajo costo. - Sistemas de seguridad simples, como cámaras web de uso educativo y alarmas básicas. - Adaptar las instalaciones existentes con rampas y señalizaciones usando materiales locales económicos. - Proyectos de energía renovable a pequeña escala (como paneles solares educativos) en colaboración con entidades locales. - Instalación de tuberías de agua y desagüe con tecnología de eficiencia hídrica, que incluya llaves con sensores de movimiento y sistemas de ahorro de agua para reducir el consumo y el desperdicio. - Instalaciones que faciliten la gestión integral de residuos y el reciclaje en el centro educativo, incluyendo contenedores diferenciados, áreas de acopio y protocolos de separación.

Los diversos espacios formativos específicos, así como las instalaciones y equipamientos, deberán cumplir con la normativa de seguridad, salud y accesibilidad universal vigente, garantizando entornos seguros e inclusivos para todos los estudiantes. Estos espacios se diseñarán teniendo en cuenta las necesidades de los estudiantes y la adaptación a entornos educativos, priorizando la ergonomía, la sostenibilidad y el uso de recursos locales o materiales reciclados cuando sea posible.

El equipamiento (equipos, herramientas, maquinaria, etc.) contará con la instalación necesaria para su correcto funcionamiento y será acorde con el número de estudiantes, de manera que permita la adquisición de los resultados de aprendizaje contemplados en los módulos formativos. Se favorecerá el uso de alternativas de bajo costo o software de código abierto, siempre que cumplan con las funciones requeridas y faciliten la formación técnica.

El Ministerio de Educación velará por que las instalaciones y el equipamiento cumplan con las especificaciones de cantidad y características adecuadas para el desarrollo de los módulos formativos, promoviendo la calidad de la enseñanza y la incorporación de tecnologías seguras y accesibles. Además, se fomentará la colaboración con proveedores locales para impulsar la economía de la comunidad y optimizar la sostenibilidad de los recursos.

En caso de contar con estudiantes que presenten Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE), se realizarán las adaptaciones y ajustes razonables en la infraestructura y en los equipamientos para asegurar su participación en igualdad de condiciones. Esto incluye la implementación de rampas, señalización táctil, equipamiento accesible y cualquier otra medida que favorezca la inclusión.

Por último, se procurará que los equipamientos en cada espacio de enseñanza-aprendizaje sean suficientes y adecuados para garantizar que los estudiantes adquieran los resultados de aprendizaje esperados, manteniendo altos estándares de calidad y atendiendo a los principios de eficiencia, sostenibilidad y responsabilidad social.



9. CRÉDITOS

COMISIÓN TÉCNICA COORDINADORA GENERAL DEL DISEÑO DE LOS TÍTULOS DE LA EDUCACIÓN TÉCNICO PROFESIONAL (ETP), SEGÚN LOS PERFILES PROFESIONALES DEL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES (CNC)

Nombre	Cargo	Organización
Ancell Scheker Mendoza	Viceministra de Servicios Técnicos y Pedagógicos	Ministerio de Educación
Leónidas Germán	Directora General de Currículo	Ministerio de Educación
Susana Michel	Directora General de Educación Secundaria	Ministerio de Educación
Cristhiam José Quelix Rodríguez	Encargado del Departamento de Educación Modalidad de Técnico Profesional	Ministerio de Educación
José Canario	Unidad Gestión Pedagógica	Ministerio de Educación
Sara Martín Mínguez	Directora Dirección de Coordinación del MNC	Ministerio de la Presidencia
Francisca Mª Arbizu Echávarri	Experta Internacional Marco Nacional de Cualificaciones	Ministerio de la Presidencia
Thelma Camarena	Coordinadora Catálogo Nacional de Cualificaciones	Ministerio de la Presidencia
Patricia Solano	Especialista Catálogo Nacional de Cualificaciones	Ministerio de la Presidencia
Amir Arturo Santiago	Especialista Catálogo Nacional de Cualificaciones	Ministerio de la Presidencia
Aniberky Mateo	Asesora	Programa Educación y Formación Técnico Profesional II (ProEtp II)

GRUPO DE TRABAJO FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO (HOYT)

Nombre	Cargo	Organización
Coordinadoras del Grupo de Trabajo		
Milagros Arianny Reyes García	Técnico Docente Nacional	Departamento de Educación Modalidad de Técnico Profesional
Mercedes Aleandra Gratereaux Rodríguez	Técnico Docente Nacional	Departamento de Educación Modalidad de Técnico Profesional
Valentina De la Cruz Pichardo	Técnico Docente Nacional	Departamento de Educación Modalidad de Técnico Profesional

Expertos Formativos		
Nora Karina Rodríguez	Maestro Técnico	Instituto Tecnológico Federico Henríquez y Carvajal (01-03)
Sayonara Taveras Peña	Maestro Técnico	Politécnico Gregorio Urbano Gilbert (11-02)
Tomacina Castillo Peña	Maestro Técnico	Politécnico Santo Esteban Rivera (14-07)
Anselmo Kelly Benítez	Maestro Técnico	Politécnico Calasanz (05-03)
Carolin Yomaira Vásquez Ortiz	Maestro Técnico	Politécnico Madre Rafaela Ybarra (15-05)
Walquiria Altagracia Gratereaux	Maestro Técnico	Politécnico Gastón Fernando Deligne (06-02)
Raysa Antonia Sánchez	Maestro Técnico	Politécnico Ciudad del Conocimiento (17-02)
Edwiss Francisco Vásquez	Maestro Técnico	Politécnico Prof. Santos Rommel Cruz De León (11-02)
Gleny Margarita Domínguez Torres	Maestro Técnico	Politécnico César Nicolás Penson (05-04)
Amaury Faustino Acosta	Maestro Técnico	Politécnico Fundación Mir (05-03)
Estrella Nicaury Burgos Lafontaine	Maestro Técnico	Instituto Tecnológico Cardenal Sancha (15-02)
Danne Rodríguez De Amancio	Maestro Técnico	Instituto Politécnico Ángeles Custodios (15-04)
Alba Rossy Rosario	Maestro Técnico	Politécnico Gastón Fernando Deligne (06-02)
Mindaly Díaz	Maestro Técnico	Politécnico Monseñor Juan Antonio Flores (08-03)
Laura Patricia Alfonseca De León	Maestro Técnico	Instituto Politécnico Hainamosa – Salesiano (10-06)
Lisa De los Santos	Técnico Docente Nacional	Dirección General de Currículo, MINERD

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

Nombre	Cargo	Organización
Alejandro Abreu	Presidente	Asociación Dominicana de Chefs (ADOCHEFS)
Anissio de Jesús Lebrón	Instructor Especialista en Animación Turística	Experto en Entretenimiento Turístico
Anny Katiuska García	Maestra Técnica de la Fmp Turismo y Hostelería	Instituto Politécnico El Ave María 10-02
Bryan Méndez	Gerente General	Grupo ELLIBRY Aventuras Turísticas con Ellibry
Cristino Rosario	Director Regional de Operaciones en República Dominicana	Little Caesars Pizza
Eliana Frías	Maestra Técnica de la Fmp Turismo y Hostelería	Politécnico Profesor Simón Orozco, 10-06
Elizabeth Tovar	Presidente/CEO	Turenlaces del Caribe

Eva Reyes García	Gerente General	Sol y Arena Vacation Reyes García EIRL (SAV)
Félix Roberto León Fernández	Maestro Técnico de la Fmp Turismo y Hostelería	Politécnico Profesor Simón Orozco, 10-06
Gloria Alina Valdés Lazzaro	Directora de Gestión Académica	Universidad Iberoamericana (UNIBE)
Héctor De los Santos	Coordinador de Servicios de Bares y Restaurantes	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional-INFOTEP
Henry Ramón Romero Céspedes	Coordinador Gestión y Alojamiento, Escuela Hotelera, Gastronomía y Pastelería de INFOTEP, Higüey	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional-INFOTEP
Judith Tolentino	Analista Gestión de Talentos, Departamento de Gestión Humana	Kentucky Fried Chicken RD (KFC)
Legna Massiel Suazo Rodríguez	Gerente General	Lillium Tours RD
Lucía Vásquez Espínola	Directora	Dirección de Educación Especial del Ministerio de Educación (MINERD)
Maritza Orozco	Asesora Turística MIO Soluciones Turísticas	Mío Soluciones Turísticas
Ramona Rocío Ceballos Guzmán	Propietaria	Rocio Tours Agencia de Viajes
Rousana Urraca	Presidente	Alimentos y Bebidas Rousana Urraca
Sacra Dayanara Rivas	Técnico Docente Nacional	Dirección de Educación Especial del Ministerio de Educación (MINERD)
Sorangel Beltrán	Técnico Departamento de Desarrollo Curricular	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional-INFOTEP
Yuderka Monción Gutiérrez	Coordinadora del Área de Gastronomía	Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC)
Yudit García	Gerente General	Courtyard by Marriott Santo Domingo
	Presidente	Asociación de Hoteles de Santo Domingo



10. ANEXOS

HOYT-3-00014 Recepción y Reservaciones en Alojamientos

1. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN

Denominación: Recepción y Reservaciones en Alojamientos

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 3

Código: HOYT-3-00014

2. PERFIL PROFESIONAL

Competencia General

Realizar las reservas de habitaciones en el sistema de registro de reservaciones del alojamiento turístico hotelero y proveer la atención al cliente, previa, durante y posteriormente a la estadía del mismo, según los protocolos del establecimiento y cumpliendo la normativa legal vigente.

Competencias Básicas

CB0007: Establecer una comunicación oral y por escrito de forma clara, efectiva y pertinente, con los interlocutores ya sean usuarios, clientes, compañeros de trabajo y superiores, utilizando registros adecuados, así como leer y entender textos relacionados a su ámbito laboral.

CB0008: Resolver problemas utilizando operaciones matemáticas de suma, resta, multiplicación y división y aplicar procedimientos básicos de proporcionalidad numérica, como porcentajes y regla de tres, así como realizar conversiones de sistemas propios de su ámbito laboral.

CB0009: Aplicar, en su nivel de competencia, tecnologías de la información y la comunicación que le permitan obtener y procesar información mediante programas informáticos, así como comunicarse y registrar datos relacionados al trabajo.

Competencias Específicas

UC0027_3: Proporcionar atención inicial a personas ante situaciones de emergencias de salud.

UC0029_3: Prestar el servicio al cliente en el ámbito de la hospitalidad.

UC0030_3: Comunicar mensajes en inglés a nivel de usuario independiente y en el ámbito turístico.

UC0048_3: Comunicar mensajes en una segunda lengua extranjera a nivel de usuario independiente y en el ámbito turístico.

UC0061_3: Organizar la venta de inventario de habitaciones del alojamiento turístico.

UC0062_3: Ingresar las reservas de habitaciones en el sistema de reservaciones.

UC0063_3: Realizar la gestión de cobro pre/post estancia en alojamientos turísticos.

UC0064_3: Preparar el recibimiento de clientes según estándares del alojamiento turístico.

UC0065_3: Registrar en el sistema de recepción al cliente a la llegada al alojamiento turístico.

UC0066_3: Realizar procesos de salida de clientes en alojamientos turísticos.

Competencias Transversales

CT0017: Interactuar con respeto a la cultura y lugar de procedencia de las personas, tanto con compañeros de trabajo como con clientes con los que tenga interacción en el ámbito de su desempeño laboral, sin ejercer ningún tipo de trato discriminatorio.

CT0018: Soportar trabajar bajo presión y hacer frente a contingencias en el ámbito de su actividad laboral, colaborando con su superior jerárquico en la aplicación de acciones específicas para solventar la situación.

CT0019: Realizar su trabajo con un estándar de servicio que supera las expectativas del cliente y contribuye a alcanzar los objetivos económicos del establecimiento.

CT0020: Asumir el carácter dinámico del sector en el que se desempeña y la necesidad de actuar con flexibilidad en su ámbito laboral para adaptarse en todo momento.

CT0021: Colaborar con su superior jerárquico en la aplicación de soluciones efectivas a problemas detectados propios de su actividad laboral.

CT0022: Trabajar eficazmente en equipos, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o para afrontar contingencias.

CT0023: Optimizar los recursos que le son asignados, evitando gastos innecesarios para la empresa y protegiendo el medio ambiente.

CT0024: Demostrar una actitud de inquietud por incorporar nuevos conocimientos para mejorar su ejercicio profesional.

Entorno profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional de forma dirigida por el Supervisor de Recepción, Gerente de Recepción, el Supervisor de Reservas, Gerente de Reservaciones y *Revenue Manager* o cargos similares, con nivel de responsabilidad y autonomía medio-bajos, tanto en grandes como en medianas organizaciones donde se vayan a desarrollar actividades de índole turística, tales como hoteles, alojamientos turísticos, cruceros, clubes de vacaciones, condominios turísticos, operaciones de transfer y transportación turística.

Sectores Productivos

Se desarrolla, principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios turísticos: hotelero y cruceros.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

- Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO 2019)

4224: Recepcionistas de hoteles.

4223: Telefonistas.

- Otras ocupaciones:

Agente de recepción

Agente de reservaciones, digitador de reservaciones de hoteles, asistente de reservaciones.

Prospectiva de la cualificación

Una proporción elevada de la demanda de empleo en el país en la familia profesional de Hostelería y Turismo se concentra en 10 posiciones, dentro de las que está el puesto de Recepcionista y, en esas 10, se encuentra dentro de las 3 que concentran más del 50% del empleo en el sistema turístico.

Su innegable relevancia para la prestación de servicios en el sector hotelero le convierte en una posición clave que seguirá estando presente en los organigramas de todos los hoteles, sin importar su tamaño o tipo.

En el cambiante mundo de los servicios hoteleros, el departamento de Recepción y Reservas continuará demandando personal con habilidades tecnológicas para poder manejar toda la tecnología que se ha ido incorporando en los sistemas de este departamento. Los mismos abarcan sistemas automatizados de atención (sistemas automáticos de contestador telefónico); distribuidores automáticos de llamadas ACD (reproductores de música o mensaje en espera); sistemas PBX de intercambio (de sucursales locales automáticas privadas); interfaz de usuario y base de datos de softwares de consulta (softwares de seguimiento de incidentes); softwares de manejo de oficina (procesador de texto, hojas de cálculos, programas para presentaciones); softwares de correo electrónico (tecnología de última generación de correos) y softwares de gestión de instalaciones.

El personal de Recepción y Reservas del futuro deberá continuar dominando el idioma inglés en un nivel de gran fluidez, así como otros idiomas que requiera la operación. No obstante, existen servicios automatizados de traducción simultánea que podrían también ser utilizados en el futuro próximo.

En cuanto a los cambios a los que tenderán los servicios de reservaciones y recepción debido a la pandemia del COVID-19, se deberá asegurar el distanciamiento entre visitantes y los empleados de 1.5 metros mínimo; turnos de empleados que se planifiquen de forma que se concentren los mismos colaboradores en los mismos grupos para que sea fácil detectar cualquier cadena de infecciones y seguirla; formación continua al personal para que sepa cómo desenvolverse en todo momento en este contexto; desinfectante por todos lados disponible para clientes y empleados; registro online, de modo que al llegar el cliente el hotel sólo tome la llave (si todavía la tiene física) y entre en su habitación; y, si se utilizan tarjetas o llaves, éstas depositarse en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia o tras cada uso si se guardaran en Recepción. También se muestra una tendencia al uso de llaves virtuales (el cliente recibe un código en su teléfono móvil) para evitar totalmente el contacto con Recepción.

La permanencia de este perfil profesional está garantizada en el mediano plazo por la importancia neurálgica que revisten los servicios de Recepción y Reservas para los establecimientos hoteleros y porque todavía los robots -que ya empiezan a existir para trabajar en esa área- son muy costosos para sustituirlos por personal humano.

Competencias básicas (CB) y Criterios de Desempeño (CD)

CB0007: *Establecer una comunicación oral y por escrito de forma clara, efectiva y pertinente, con los interlocutores ya sean usuarios, clientes, compañeros de trabajo y superiores, utilizando registros adecuados, así como leer y entender textos relacionados a su ámbito laboral.*

CD1.1. Interpreta la terminología propia del ámbito laboral y los mensajes comunicacionales orales, directos e indirectos, extrayendo las ideas principales de lo que se le comunica.

CD1.2. Establece comunicación e interactúa profesionalmente en forma oral, con el equipo de trabajo, clientes y otros profesionales del sector, utilizando terminología y registros del habla pertinentes a la situación laboral.

CD1.3. Lee y comprende instrucciones y procedimientos escritos y textos con lenguaje y tecnicismos propios de su ámbito laboral.

CD1.4. Genera registros escritos y mantiene apropiadamente el control de la documentación que respalda, tanto de los registros emitidos como de los recibidos.

CD1.5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales durante la comunicación con las demás personas, interactuando con cortesía, asertividad y respeto, valorando las diferencias individuales y la identidad social y cultural propia y de otros países.

CD1.6. Reconoce el significado de la comunicación gestual del interlocutor y adopta el lenguaje no verbal adecuado dentro de su espacio laboral.

CB0008: *Resolver problemas utilizando operaciones matemáticas de suma, resta, multiplicación y división y aplicar procedimientos básicos de proporcionalidad numérica, como porcentajes y regla de tres, así como realizar conversiones de sistemas propios de su ámbito laboral.*

CD2.1. Obtiene resultados matemáticos que le permiten resolver problemas habituales, propios de su ámbito laboral, aplicando operaciones matemáticas básicas, como sumar, restar, multiplicar y dividir, porcentajes y reglas de tres.

CD2.2. Obtiene información a partir de las conversiones de sistemas propios de su ámbito laboral, tales como conversiones de moneda, conversiones de masa y volumen, conversiones de medida para el cálculo de distancias.

CD2.3. Interpreta datos de gráficas simples elaboradas por superiores, obteniendo información relativa a su desempeño y para la mejora en la ejecución de las tareas, de manera que contribuya a cumplir los objetivos marcados por la organización.

CB0009: Aplicar, en su nivel de competencia, tecnologías de la información y la comunicación que le permitan obtener y procesar información mediante programas informáticos, así como comunicarse y registrar datos relacionados al trabajo.

CD3.1. Aplica las herramientas de búsqueda, almacenamiento y recuperación de la información en Internet, Intranet y aplicaciones propias del ámbito laboral, de forma eficiente, atendiendo a las instrucciones recibidas.

CD3.2. Se comunica a través de tecnologías digitales, aplicaciones de correo electrónico o plataformas, con el propósito de comunicarse de una manera eficaz, siguiendo procedimientos y normativa establecidos.

CD3.3. Realiza contenido digital simple, registra información y elabora documentos de uso frecuente, en entornos bien definidos y habituales de su área profesional, utilizando aplicaciones informáticas de procesadores de textos y/o de autoedición, en el marco de instrucciones recibidas de sus superiores.

CD3.4. Aplica, siguiendo instrucciones y bajo orientación, herramientas básicas para proteger los dispositivos electrónicos, utiliza medidas de seguridad informática mientras utiliza Internet y protege su salud laboral aplicando medidas de protección establecidas en la organización.

CD3.5. Comprueba la operatividad de los equipos móviles e informáticos que utiliza y soluciona problemas rutinarios de funcionamiento, gestionando asistencia técnica cuando excedan de una solución conocida.

UNIDADES DE COMPETENCIA

Unidades de competencia específicas (UC), Elementos de Competencia (EC) y Criterios de Desempeño (CD)

Unidad de competencia UC0027: Proporcionar atención inicial a personas ante situaciones de emergencias de salud.

Nivel: 3

Código: UC0027_3

Elementos de competencia y Criterios de Desempeño:

EC0099: Responder como informante a su superior o al servicio de emergencia (911) o lugar de emergencia determinado.

CD1.1. Contacta de manera inmediata con su superior y, en su caso, al servicio de atención de emergencias (911) o al lugar de emergencia establecido por la empresa.

CD1.2. Consulta las maniobras a aplicar y solicita otros recursos que pudiesen ser necesarios.

CD1.3. Describe el estado/condiciones en que fue hallado la persona de la emergencia.

CD1.4. Informa sobre las condiciones del entorno y despeja el área de obstáculos.

CD1.5. Informa el tiempo transcurrido desde el contacto con el evento y la localización del sistema de emergencias.

EC0100: Aplicar soporte vital básico inicial en situaciones de emergencia de acuerdo a protocolos de actuación.

CD2.1. Aplica técnicas de torniquete en caso de sangrado profuso

CD2.2. Aplica la maniobra de Heimlich o compresiones abdominales cuando una persona se esté asfixiando por atragantamiento, de acuerdo al protocolo establecido.

CD2.3. Acomoda y protege al usuario en caso de convulsiones.

CD2.4. Aplica maniobra frente-mentón en caso de obstrucción de las vías aéreas.

CD2.5. Observa dentro de la boca la presencia o no de algún objeto causante del atragantamiento.

CD2.6. Evalúa la posibilidad de acceso al objeto del atragantamiento y realiza un barrido digital, es decir, con los dedos, para retirar el objeto causante del atragantamiento.

CD2.7. Adopta las medidas de autoprotección y asepsia en la manipulación del usuario para asistirle de forma segura.

EC0101: Acompañar a la persona en situación de emergencia de salud y ofrecerle orientación y apoyo emocional.

CD3.1. Acompaña a la persona en situación de emergencia y ofrece apoyo emocional hasta que llegan las autoridades de emergencia establecidas.

CD3.2. Muestra control de la situación, así como de sus emociones, con el fin de mantener la emergencia controlada.

CD3.3. Solicita, en caso de transferencia de la persona a un centro de atención, información básica sobre su estado y posibles complicaciones para informar a los familiares.

Contexto profesional

- Medios de producción
- Botiquín de primeros auxilios. Material de movilización e inmovilización. Equipo de protección personal. Sistema de comunicación. Protocolos de actuación.
- Productos y resultados
- Signos de alteraciones orgánicas detectados como primer interviniente. Atención inicial y primeros auxilios básicos iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-respiratoria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado aplicadas. Intervención con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado.
- Información utilizada o generada
- Manuales de primeros auxilios. Protocolos de actuación. Informes.

Unidad de competencia UC0029: Prestar el servicio al cliente en el ámbito de la hospitalidad.

Nivel: 3

Código: UC0029_3

Elementos de competencia y Criterios de Desempeño:

EC0105: Brindar la información, asistencia y orientación al cliente sobre los productos y servicios que se ofrecen o dirigirle al departamento correspondiente según los protocolos de la empresa turística.

CD1.1. Maneja la información básica acerca de los productos, servicios y actividades de la empresa turística.

CD1.2. Informa al cliente sobre la ubicación de las áreas, productos, servicios y los horarios en que los mismos están disponibles para uso.

CD1.3. Dirige al cliente al departamento correspondiente, de forma oportuna, para brindar la información y asistencia en caso necesario.

CD1.4. Interactúa genuinamente con el cliente durante su estadía en la empresa turística, asegurando su bienestar.

CD1.5. Atiende y escucha atentamente al cliente sobre sus solicitudes e inquietudes.

CD1.6. Da una respuesta profesional al cliente durante la comunicación, facilitando una asistencia básica ante cualquier solicitud necesaria durante la estancia en la empresa turística o dirige la comunicación al departamento correspondiente.

EC0106: Resolver solicitudes, dentro de su ámbito de actuación, canalizar conflictos y reclamos de los clientes informando a sus superiores y áreas involucradas, según los protocolos de servicio establecidos.

CD2.1. Escucha y empatiza con las solicitudes, conflictos y reclamos presentados por el cliente y evidencia un sentido de urgencia por la resolución de la situación reportada, asegurando la transmisión de ésta al departamento o persona correspondiente de su resolución en la empresa turística.

CD2.2. Se disculpa por el inconveniente presentado por el cliente siguiendo los estándares de fraseología de la empresa turística y agradeciendo al cliente por la información brindada.

CD2.3. Resuelve la situación reportada por el cliente o informa al área responsable de resolución.

CD2.4. Retroalimenta al cliente sobre el resultado una vez completada la acción por el departamento o persona correspondiente.

EC0107: Coordinar con las áreas involucradas en la experiencia del cliente, el servicio, la resolución de incidencias y el cumplimiento de requerimientos, durante su estancia en el establecimiento turístico, según los protocolos de servicio establecidos.

CD3.1. Establece una comunicación directa verbal y por escrito, con las áreas relacionadas a la ejecución del servicio al cliente.

CD3.2. Realiza reportes de registro de petición de servicios, requerimientos especiales, incidencias, entre otros, compartiendo los mismos con las áreas involucradas y su superior directo.

CD3.3. Da el oportuno seguimiento a la satisfacción del cliente en cada interacción ocurrida con el mismo durante su estancia en la empresa turística, y especialmente ante las solicitudes e incidencias reportadas, comunicando cualquier discrepancia a las áreas involucradas y su superior directo.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Internet e Intranet. Equipos y material de oficina. **Instrumentos de telecomunicaciones.** Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia. Materiales de ayuda para discapacitados. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Artefactos y/o dispositivos del establecimiento (aparato de radio frecuencia, tarjetas electrónicas, llaves, teléfonos). Tarjeta de identificación con el nombre. Folletos informativos sobre productos y servicios del establecimiento turístico. Mapa del destino. Listado de la oferta de actividades y excursiones que se facilitan por los tour operadores.

Resultados del trabajo

Oferta de información sobre horarios y productos y/o servicios turísticos ofertados, tomando en consideración las necesidades del cliente. Canal de comunicación de reportes de incidencias y/o requerimientos entre el cliente y los departamentos involucrados.

Facilitación del servicio de alojamiento requerido por el cliente. Atención a los clientes. Atención y gestión de las comunicaciones internas y externas. Información de solicitudes e incidencias de clientes para la dirección del establecimiento.

Información utilizada o generada

- Reglamento interno del establecimiento. Información turística básica del establecimiento turístico y entorno. Estándares de la marca. Protocolo de servicio al cliente. Situaciones climáticas generales. Folletos con información general de productos turísticos. Registro de novedades realizadas por turno. Información interdepartamental y jerárquica.

Unidad de competencia UC0030: Comunicar mensajes en inglés a nivel de usuario independiente y en el ámbito turístico.

Nivel: 3

Código: UC0030_3

Elementos de competencia y Criterios de Desempeño:

EC0108: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.

CD1.1. Interpreta los aspectos generales de mensajes orales emitidos en inglés y describir con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CD1.2. Interpreta de forma general mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Aspectos no verbales.
- Número y características de los interlocutores.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

EC0109: *Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de complejidad media escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.*

CD2.1. Interpreta de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en inglés y describir su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de equipamiento o utensilio de la actividad turística.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

CD2.2. Interpretar de forma general mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Canal de la comunicación, como fax, email o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

EC0110: *Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.*

CD3.1. Expresa oralmente en inglés, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
 - Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
 - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
 - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
 - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CD3.2. Produce mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.

- Número y características de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

EC0111: *Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.*

CD4.1. Produce en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

- Avisos para clientes de un evento.
- Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.
- Reservas y venta de servicios y productos turísticos.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
- Información básica sobre eventos, como fecha, lugar y precio.
- Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CD4.2. Produce en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

EC0112: *Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.*

CD5.1. Interacciona con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CD5.2. Resuelve situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.

- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Internet e Intranet. Equipos y material de oficina. **Instrumentos de telecomunicaciones.** Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia. Materiales de ayuda para discapacitados. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Artefactos y/o dispositivos del establecimiento (aparato de radio frecuencia, tarjetas electrónicas, llaves, teléfonos). Tarjeta de identificación con el nombre. Folletos informativos sobre productos y servicios del establecimiento turístico. Mapa del destino. Listado de la oferta de actividades y excursiones que se facilitan por los tour operadores. Diccionario.

Productos y resultados

Comunicación interactiva medianamente fluida con clientes en inglés para la prestación del servicio de alojamiento. Interpretación de documentos profesionales y técnicos medianamente complejos, relacionados con la actividad de alojamiento.

Información utilizada o generada

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones básicas. Diccionarios bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales de hotelería, catálogos, periódicos y revistas especializadas en establecimientos turísticos. Información publicada en las redes. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

Unidad de competencia UC0048: Comunicar mensajes en una segunda lengua extranjera a nivel de usuario independiente y en el ámbito turístico.

Nivel: 3

Código: UC0048_3

Elementos de competencia y Criterios de Desempeño:

EC0175: Interpretar mensajes orales de complejidad media en una segunda lengua extranjera, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.

CD1.1. Interpreta los aspectos generales de mensajes orales emitidos en una segunda lengua extranjera y describir con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

Resolución de quejas y reclamaciones.

Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

Demandas de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CD1.2. Interpreta de forma general mensajes orales emitidos en una segunda lengua extranjera en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.

Comunicación formal o informal.

Aspectos no verbales.

Número y características de los interlocutores.
Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
Claridad de la pronunciación.
Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

EC0176: Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de complejidad media escritos en una segunda lengua extranjera, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.

CD2.1. Interpreta de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en una segunda lengua extranjera y describir su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:

Consulta de manuales de equipamiento o utensilio de la actividad turística.

Consulta de manuales de aplicación informática.

Petición de información, reservas y pedidos.

Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.

Información sobre destinos, servicios y precios.

CD2.2. Interpreta de forma general mensajes escritos en una segunda lengua extranjera, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

Canal de la comunicación, como fax, email o carta.

Costumbres en el uso de la lengua.

Grañía deficiente.

Impresión de baja calidad.

EC0177: Producir con fluidez mensajes orales en una segunda lengua extranjera medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.

CD3.1. Expresa oralmente en una segunda lengua extranjera, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

Resolución de quejas y reclamaciones.

Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

Demandas de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CD3.2. Produce mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

Comunicación presencial o telefónica.

Comunicación formal o informal.

Costumbres en el uso de la lengua.

Número y características de los interlocutores.

Ruido ambiental o interferencias.

Tiempo del que se dispone para la comunicación.

EC0178: Producir en una segunda lengua extranjera documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.

CD4.1. Produce en una segunda lengua extranjera mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

Avisos para clientes de un evento.

Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.

Reservas y venta de servicios y productos turísticos.

Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.

Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.

Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.

Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.

Información básica sobre eventos, como fecha, lugar y precio.

Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CD4.2. Produce en una segunda lengua extranjera mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

Comunicación formal o informal.

Costumbres en el uso de la lengua.

Características de los receptores del mensaje.

Calidad de la impresión o de la grafía.

EC0179: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en una segunda lengua extranjera estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

CD5.1. Interacciona con uno o varios interlocutores en una segunda lengua extranjera, en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

Resolución de quejas y reclamaciones.

Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

Demandas de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CD5.2. Resuelve situaciones de interacción en una segunda lengua extranjera, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:

Comunicación presencial o telefónica.

Comunicación formal o informal.

Costumbres en el uso de la lengua.

Número y características de los interlocutores.

Claridad en la pronunciación y distintos acentos.

Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.

Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Internet e Intranet. **Equipos y material de oficina.** Instrumentos de telecomunicaciones. **Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia.** Materiales de ayuda para discapacitados. **Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento.** Artefactos y/o dispositivos del establecimiento (aparato de radio frecuencia, tarjetas electrónicas, llaves, teléfonos). Tarjeta de identificación con el nombre. Folletos informativos sobre productos y servicios del establecimiento turístico. Mapa del destino. Listado de la oferta de actividades y excursiones que se facilitan por los tour operadores. Diccionario.

Resultados del trabajo

Comunicación interactiva medianamente fluida con clientes en una segunda lengua extranjera para la prestación del servicio de alojamiento. Interpretación de documentos profesionales y técnicos medianamente complejos, relacionados con la actividad de alojamiento.

Información utilizada o generada

- Manuales de lengua en una segunda lengua extranjera sobre gramática, usos y expresiones básicas. Diccionarios bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en una segunda lengua extranjera: manuales de hotelería, catálogos, periódicos y revistas especializadas en establecimientos turísticos. Información publicada en las redes.

Unidad de competencia UC0061: Organizar la venta de inventario de habitaciones del alojamiento turístico.

Nivel: 3

Código: UC0061_3

Elementos de competencia y Criterios de Desempeño:

EC0221: Actualizar de forma frecuente la información relativa a ocupaciones y tarifas del set competitivo, del mercado y según estacionalidades del alojamiento turístico.

CD1.1. Analiza las diferentes páginas web directas y las otras agencias de viaje en línea que forman parte del set competitivo del alojamiento turístico para obtener el rango de tarifas, así como, los reportes oficiales de tarifas y ocupaciones.

CD1.2. Examina y modifica las tarifas diariamente en los listados tarifarios según la ocupación del establecimiento.

CD1.3. Revisa la estacionalidad y las fechas especiales, días feriados, entre otros, para la actualización de tarifas, siguiendo el plan de tarifas por ocupación/ estación.

EC0222: Obtener información actualizada sobre la comercialización de productos y servicios del alojamiento hotelero a través de los diferentes medios de venta disponibles.

CD2.1. Verifica la disponibilidad de habitaciones y otros servicios hoteleros en el sistema informático del establecimiento turístico, para incrementar o disminuir las ventas.

CD2.2. Revisa las páginas web y demás información provista por las agencias de viajes con las que el establecimiento turístico mantiene negociaciones, para asegurarse que se están vendiendo los productos y servicios correspondientes e informa a su supervisor directo en caso de encontrar cualquier discrepancia.

CD2.3. Examina las diferentes intranets y los correos electrónicos del establecimiento turístico, con la finalidad de canalizar las solicitudes de reservaciones de los clientes y compartir la información con los departamentos correspondientes.

EC0223: Revisar en los diferentes sistemas de registro de tarifas, que las mismas se estén aplicando según las negociaciones contractuales establecidas en los tipos de acomodación, según estacionalidad, tipo de cliente y contrato vigente, entre otras.

CD3.1. Efectúa diariamente revisiones en el sistema de reservas del alojamiento turístico, de las tarifas aplicadas en cada reserva de cliente registrado, para asegurar que las tarifas se estén introduciendo.

CD3.2. Verifica que las políticas de clientes, no presentados con reserva, se aplican según lo establecido por el establecimiento turístico.

CD3.3. Comprueba que las penalizaciones relacionadas a las reservaciones se apliquen y carguen en el Sistema por el departamento de recepción de acuerdo con los estándares establecidos por el establecimiento turístico.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Internet e Intranet. **Equipos y material de oficina.** Instrumentos de telecomunicaciones. Folletos informativos sobre productos y servicios del establecimiento turístico. Mapa del destino. Listado de la oferta de actividades y eventos en el destino. Página web del establecimiento. Material gráfico promocional.

Resultados del trabajo

Obtención de información sobre el mercado, producto, precio y canales de distribución. Bases de datos de clientes actuales y potenciales actualizadas. Ofertas y propuestas de colaboración a clientes. Seguimiento de acuerdos de colaboración, contratos efectuados por el departamento comercial. Informes finales sobre la ejecución y resultados de los programas comerciales. Reservas y depósitos. Gestión de precios.

Información utilizada o generada

- Reglamento interno del establecimiento. Información turística básica del establecimiento turístico y entorno. Estándares de la marca. Protocolo de servicio al cliente. Situaciones climáticas generales. Información interdepartamental y jerárquica. Datos acerca del mercado, producto, precio y canales de distribución. Bases de datos y directorios. Materiales de promoción: folletos, catálogos, etc. Informaciones facilitadas por los clientes. Información interna referente a políticas y programas de la empresa y a procesos, procedimientos y métodos de operación, así como a acuerdos y contratos con clientes.

Unidad de competencia UC0062: Ingresar las reservas de habitaciones en el sistema de reservaciones.

Nivel: 3

Código: UC0062_3

Elementos de competencia y Criterios de Desempeño:

EC0224: Recabar la información de clientes individuales y/o grupos por el departamento de Eventos para registrarla en el sistema de reservaciones.

CD1.1. Solicita, a través de un formato preestablecido, al cliente o al líder del grupo, los datos personales de los huéspedes que pernoctarán en el hotel y los métodos de pago de estas reservas.

CD1.2 Confirma, a través de una comunicación por teléfono y/o correo electrónico, con el cliente o el líder del grupo los datos suministrados, cerciorándose en el sistema de reservaciones de que cumplen con los procesos de registro de clientes individuales y grupos.

CD1.3. Solicita al cliente o al líder del grupo información adicional sobre preferencias, solicitudes especiales, tipos de camas, entre otros, para registrar las mismas en las observaciones de la reserva.

EC0225: Introducir la reserva de habitaciones al sistema de reservaciones de acuerdo a fechas y tarifas contratadas por el cliente.

CD2.1. Introduce la reserva de habitaciones en el sistema de reservaciones, siguiendo el proceso establecido por el alojamiento turístico y los datos y preferencias suministrados por el cliente.

CD2.2. Asigna, dentro de la reserva de habitación del (los) clientes, el código de tarifa que corresponde al tipo de habitación reservada para garantizar que la misma cargue según tipología de habitación y duración de la estadía.

CD2.3. Selecciona el tipo de habitación correspondiente a la cantidad de personas que ocuparan la reservación, de acuerdo con lo establecido por el establecimiento turístico.

CD2.4. Coloca en el sistema de reservaciones las notas correspondientes e informaciones sobre preferencias, solicitudes especiales, tipos de camas, entre otros, según las solicitudes de los clientes y las normas del establecimiento turístico.

CD2.5. Reconfirma, por teléfono y/o correo electrónico, con el cliente y/o coordinador de grupo, que los datos de las fechas de las reservas corresponden con las solicitadas del cliente y con la disponibilidad del alojamiento turístico.

EC0226: Confirmar al cliente/agencia vía telefónica o email las reservas realizadas e inclusiones en el alojamiento turístico, de acuerdo con la negociación contratada y teniendo en cuenta las comisiones de terceros.

CD3.1. Asigna a cada reserva de habitación un número de confirmación único, cumpliendo con los estándares del alojamiento turístico.

CD3.2. Suministra el o (los) número(s) de confirmación a cada cliente utilizando el teléfono o el correo electrónico, con la antelación suficiente y según protocolos establecidos.

CD3.3. Realiza los reportes de comisiones de las diferentes agencias de viajes, que tienen contrataciones con el establecimiento turístico, en el tiempo establecido e informando al supervisor directo ante cualquier discrepancia que se pudiera encontrar en la realización de dichos reportes.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Internet e Intranet. Equipos y material de oficina.

Instrumentos de telecomunicaciones. Folletos informativos sobre productos y servicios del establecimiento turístico. Mapa del destino. Listado de la oferta de actividades y eventos en el destino. Página web del establecimiento. Material gráfico promocional.

Resultados del trabajo

Oferta de información sobre horarios y productos y/o servicios turísticos ofertados, tomando en consideración las necesidades del cliente. Facilitación del servicio de reservas y alojamiento requerido por el cliente. Atención a los clientes. Atención y gestión de las comunicaciones internas y externas. Información de solicitudes e incidencias de clientes para la dirección del establecimiento. Bases de datos de clientes actuales y potenciales actualizadas. Ofertas y propuestas de colaboración a clientes. Reservas y depósitos realizados. Gestión de precios.

Información utilizada o generada

Reglamento interno del establecimiento. Información turística básica del establecimiento turístico y entorno. Estándares de la marca. Protocolo de servicio al cliente. Situaciones climáticas generales. Folletos con información general de productos turísticos. Registro de novedades realizadas por turno. Información interdepartamental y jerárquica. Datos acerca del mercado, producto, precio y canales de distribución. Bases de datos y directorios. Informes y listados. Materiales de promoción: folletos, catálogos, etc. Informaciones facilitadas por los clientes. Información interna referente a políticas y programas de la empresa y a procesos, procedimientos y métodos de operación, así como, acuerdos y contratos con clientes, agencias, tour operadores, entre otros.

Unidad de competencia UC0063: Realizar la gestión de cobro pre/post estancia en alojamientos turísticos.

Nivel: 3

Código: UC0063_3

Elementos de competencia y Criterios de Desempeño:

EC0227: Revisar los depósitos de prepago realizados por intermediarios y enviar aquellos depósitos directos a contabilidad para su conciliación.

CD1.1. Obtiene desde el sistema del establecimiento turístico, el reporte de llegadas del día para verificar las reservas que tienen depósitos ya aplicados.

CD1.2. Repasa el listado de llegadas del día y selecciona las reservas que deben ser cobradas antes de la llegada del cliente.

CD1.3. Realiza el cobro a las reservaciones que lo ameriten utilizando los métodos de pagos establecidos por el establecimiento turístico y según políticas financieras del mismo.

CD1.4. Cumple con el procedimiento de remisión de fondos al departamento de contabilidad, cumpliendo los estándares del establecimiento turístico.

EC0228: Recopilar y mandar los soportes de comisiones a crédito y cobranza para realizar el pago a intermediarios y/o clientes directos aplicando las políticas de pagos y cancelaciones establecidas por el alojamiento turístico.

CD2.1. Ejecuta el reporte de comisiones a agencias en el sistema del establecimiento turístico y procede a sacar las comisiones de estas.

CD2.2. Prepara las evidencias que soporten cada pago de comisiones a las diferentes agencias de viajes y tour operadores, según los procedimientos y políticas financieras del establecimiento turístico.

CD2.3. Envía los soportes de comisiones de las agencias y tour operadores al departamento de contabilidad en los tiempos y plazos acordados por el alojamiento turístico.

EC0229: Obtener del sistema de reservas el reporte de clientes no presentados con reserva y cancelaciones y buscar los soportes para enviarlos a contabilidad a "Ingresos", si es por tarjeta de crédito o a "Crédito y cobranza".

CD3.1. Genera el reporte de clientes no presentados con reserva, en el sistema del establecimiento turístico, tomando en cuenta las fechas, y procede con el cargo en el sistema de reservas de los mismos.

CD3.2. Se asegura que las reservas de clientes no presentados con reserva son reales, confirmándolo con los departamentos involucrados como son Recepción, Contabilidad y Ama de Llaves.

CD3.3. Realiza los cobros a las tarjetas de crédito de los clientes no presentados con reserva y envía los soportes correspondientes al departamento de Ingresos.

CD3.4. Realiza los cargos correspondientes a terceros de los clientes no presentados con reserva y envía los soportes necesarios al departamento de Crédito y Cobranza o similar.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Internet e Intranet. **Equipos y material de oficina.**

Instrumentos de telecomunicaciones. Calculadora.

Resultados del trabajo

Atención y gestión de las comunicaciones internas y externas. Bases de datos de clientes actuales y potenciales actualizadas. Ofertas y propuestas de colaboración a clientes. Reservas y depósitos realizados.

Gestión de precios. Informes y reportes de créditos, cobros y comisiones.

Información utilizada o generada

Reglamento interno del establecimiento. Registro de novedades realizadas por turno. **Información interdepartamental y jerárquica.** Datos acerca del mercado, producto, precio y canales de distribución. **Bases de datos y directorios.** Informes y listados de contrataciones. **Información interna referente a políticas y programas de la empresa y a procesos, procedimientos y métodos de operación,** así como, acuerdos y contratos con clientes, agencias, tour operadores, entre otros.

Unidad de competencia UC0064: Preparar el recibimiento de clientes según estándares del alojamiento turístico.

Nivel:3

Código: UC0064_3

Elementos de competencia y Criterios de Desempeño:

EC0230: Asegurar la buena disposición del área de registro de clientes en cuanto a limpieza, mantenimiento y seguridad según los procedimientos establecidos por el alojamiento turístico.

CD1.1. Organiza su estación de trabajo y revisa que el área de registro se mantenga limpia y ordenada, informando al departamento de Ama de llaves ante cualquier necesidad de limpieza, según los estándares del establecimiento turístico.

CD1.2. Revisa que el mobiliario y equipamientos del área de registro se encuentren en óptimas condiciones, según los estándares del establecimiento turístico, reportando cualquier discrepancia al departamento de mantenimiento y/o Ama de llaves, así como a su superior directo.

CD1.3. Supervisa que la iluminación, climatización y aromatización del área de registro esté de acuerdo con los estándares del alojamiento turístico reportando cualquier discrepancia al departamento de mantenimiento y/o Ama de llaves, así como a su superior directo.

CD1.4. Certifica que el área de registro cumple con todas las disposiciones de seguridad e higiene laboral, de acuerdo con las normas establecidas, reportando cualquier discrepancia al departamento correspondiente y a su superior directo.

EC0231: Verificar la disposición de las herramientas y materiales necesarios para proveer el servicio a la llegada de clientes al alojamiento turístico tales como llaves de habitaciones, hoja de registro de llegadas y salidas, portaequipaje y efectivo en caja, entre otros.

CD2.1. Realiza un reporte de inventario de las herramientas y materiales propios del servicio para asegurar la disposición de estos durante su turno de trabajo y lo comparte con su superior directo.

CD2.2. Elabora un reporte de requisición de los materiales y herramientas hasta completar el stock necesario para brindar el servicio durante el turno de trabajo y lo comunica a su superior directo, de acuerdo con las normas y estándares del establecimiento turístico.

CD2.3. Tramita con el departamento de contabilidad la reposición de fondos de caja chica, así como el cambio de billetes de baja denominación, siguiendo con los procesos de caja establecidos por el alojamiento turístico.

EC0232: Coordinar con el departamento de manejo de equipajes los horarios de llegada y salida de clientes y entrada de visitantes previstos durante el día, planificando el turno en sinergia de ambos departamentos.

CD3.1. Obtiene los reportes necesarios a través del sistema de recepción para verificar las horas de llegadas y salidas de los clientes del establecimiento turístico, a través de: transportaciones, asistencia de equipaje, excursiones, agencias, etc.

CD3.2. Reconfirma por teléfono o comunicación directa con los representantes del tour operador las horas de llegadas y salidas de sus clientes y los vuelos de estos, reportando al supervisor directo cualquier cambio o discrepancia.

CD3.3. Comparte con los departamentos involucrados, tales como manejo de equipajes, ama de llaves y transfer, entre otros, los reportes físicos y digitalmente, para la coordinación de la operación informando a su superior directo.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Internet e Intranet. Carrito de traslado de equipaje. Artefactos y/o dispositivos del establecimiento (aparato de radio frecuencia, tarjetas electrónicas, llaves, teléfonos). Tarjeta de identificación con el nombre.

Resultados del trabajo

Atención a la llegada y salida de visitantes y clientes en coordinación con el área de manejo de equipajes del establecimiento. Información sobre horarios de llegada y salida del cliente. Registro de visitantes al alojamiento turístico.

Información utilizada o generada

Reglamento interno del establecimiento. Información turística básica del establecimiento turístico y entorno. Estándares de la marca. Protocolo de servicio al cliente. Manuales de elaboración de informes y estadísticas. Manual de archivo y gestión de la información. Manual de organización del trabajo en la Recepción. Manual de control y mantenimiento de los equipos de seguridad. Información interdepartamental y jerárquica.

Unidad de competencia UC0065: Registrar en el sistema de recepción al cliente a la llegada al alojamiento turístico.

Nivel: 3

Código: UC0065_3

Elementos de competencia y Criterios de Desempeño:

EC0233: Preparar la información relativa al turno: llegadas, salidas, llamadas despertador, discrepancias, clientes no presentados con reserva, cancelaciones, entre otros.

CD1.1. Se informa a través del libro bitácora, de toda la información del turno anterior y lo firma para preparar su turno y coordinar con el resto del equipo de recepción.

CD1.2. Obtiene los reportes necesarios, tales como llegadas, salidas y clientes no presentados con reserva, entre otros, para disponer de la información necesaria de apertura de turno.

CD1.3. Reporta a sus supervisores cualquier discrepancia encontrada entre el libro bitácora y los registros en sistema.

EC0234: Compartir con las áreas involucradas, como el área de Ama de llaves, los requerimientos de estancia contratados y/o solicitados por el cliente y las amenidades de alimentos y bebidas en la habitación.

CD2.1. Obtiene reporte de solicitudes especiales de clientes y verifica que los departamentos involucrados tengan conocimiento de estos, en el plazo de tiempo establecido por el establecimiento turístico.

CD2.2. Realiza un reporte de clientes VIP y verifica que los departamentos involucrados tengan conocimiento de los requerimientos de los mismos, en el plazo de tiempo establecido por el alojamiento turístico.

CD2.3. Verifica en el sistema de reservaciones las habitaciones con requerimientos y amenidades especiales, asegurando que las amenidades colocadas cumplen con lo solicitado por el cliente, y que las mismas estén bajo los estándares establecidos.

CD2.4. Informa por correo electrónico y/o directamente a su superior directo ante cualquier discrepancia encontrada en la coordinación con los departamentos involucrados de requerimientos de estancia contratados/ solicitados por el cliente.

EC0235: Recibir y dar la bienvenida al cliente ofreciéndole verbalmente y con folleto informativo la información sobre los productos y servicios disponibles en el establecimiento, según estándar del establecimiento turístico, y asegurando que el cliente entiende dicha información.

CD3.1. Establece contacto visual y saludo al cliente según los estándares del establecimiento turístico.

CD3.2. Muestra una sonrisa genuina y utiliza el nombre del cliente durante la conversación.

CD3.3. Solicita al cliente que proporcione una identificación válida según la normativa establecida para poder realizar el proceso de registro, de acuerdo con los estándares del establecimiento turístico.

CD3.4. Solicita al cliente que proporcione el número de su reserva o en su defecto el voucher entregado por el tour operador para encontrar su reserva de habitación en el sistema de recepción.

EC0236: Informar al cliente sobre el tipo de acomodación contratado e inclusiones de su reserva, reconfirmando la información de perfil de cliente y preferencias con el objetivo de personalizar su estancia.

CD4.1. Suministra al cliente la información relacionada al tipo de acomodación reservada, como tipo de cama, vista desde la habitación y altura, en su caso.

CD4.2. Confirma con el cliente la cantidad de personas que estarán haciendo uso de la reserva.

CD4.3. Reconfirma con el cliente la fecha de salida del establecimiento turístico y las inclusiones de alimentos y bebidas que posee según su tipo de reserva, digase: desayuno, paquete todo incluido, entre otros planes.

EC0237: Introducir la información provista por el cliente en el sistema, incluyendo método de pago elegido, ya sea tarjeta de crédito, cheque, transferencia o efectivo, siguiendo los procesos del departamento.

CD5.1. Registra los datos de reserva de habitación del cliente en el sistema de recepción, según los estándares del establecimiento turístico.

CD5.2. Imputa los datos personales del cliente, suministrados en la tarjeta de registro, según estándares del establecimiento turístico.

CD5.3. Actualiza la información crediticia del cliente (método de pago), de acuerdo con los estándares del establecimiento turístico.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Internet e Intranet. **Equipos y material de oficina.** Instrumentos de telecomunicaciones. Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia. Materiales de ayuda para discapacitados. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Artefactos y/o dispositivos del establecimiento (aparato de radio frecuencia, tarjetas electrónicas, llaves, teléfonos). Tarjeta de identificación con el nombre. Folletos informativos sobre productos y servicios del establecimiento turístico. Mapa del destino. Listado de la oferta de actividades y excursiones que se facilitan por los tour operadores.

Resultados del trabajo

Oferta de información sobre horarios y productos y/o servicios turísticos ofertados, tomando en consideración las necesidades del cliente. Canal de comunicación de reportes de incidencias y/o requerimientos entre el cliente y los departamentos involucrados.

Facilitación del servicio de alojamiento requerido por el cliente. Atención a los clientes. Atención y gestión de las comunicaciones internas y externas. Información de solicitudes e incidencias de clientes para la dirección del establecimiento. Registro del cliente a la llegada.

Información utilizada o generada

- Reglamento interno del establecimiento. Información turística básica del establecimiento turístico y entorno. Estándares de la marca. Protocolo de servicio al cliente. Situaciones climáticas generales. Folletos con información general de productos turísticos. Registro de novedades realizadas por turno. Información interdepartamental y jerárquica. Datos acerca del mercado, producto, precio y canales de distribución. Bases de datos y directorios. Informaciones facilitadas por los clientes. Información interna referente a políticas y programas de la empresa y a procesos, procedimientos y métodos de operación, así como a acuerdos y contratos con clientes.

Unidad de competencia UC0066: Realizar procesos de salida de clientes en alojamientos turísticos.

Nivel:3

Código: UC0066_3

Elementos de competencia y Criterios de Desempeño:

EC0238: Comprobar la aplicación de los cargos de los servicios prestados y sus respectivos cobros a la cuenta de cliente en el sistema, según la normativa establecida por la organización y verificando que se corresponde con lo contratado.

- CD1.1. Obtiene del sistema de recepción el reporte de salidas del día en la fecha correspondiente.
- CD1.2. Revisa las cuentas de aquellas salidas que presenten balances pendientes por pagar, de acuerdo con los estándares del establecimiento turístico.
- CD1.3. Extrae de los registros de recepción todos los soportes de los consumos posteados a las reservas que están de salida, comprobando que correspondan a las mismas.

EC0239: Obtener los pagos de los servicios y productos contratados por el cliente solicitándole el medio de pago previsto a su llegada y siguiendo las políticas de cobro del establecimiento turístico.

- CD2.1. Consulta los diferentes métodos de pago aceptados por el establecimiento turístico, ya sea tarjeta de crédito, cheque, transferencia o efectivo, siguiendo las políticas de cobro del establecimiento turístico.
- CD2.2. Realiza el procedimiento para recibir y aceptar cheques, según los estándares y políticas financieras del establecimiento.
- CD2.3. Efectúa el procedimiento para enviar cuentas a Créditos y Cobranzas según los estándares y políticas financieras del establecimiento.
- CD2.4. Ejecuta el procedimiento de cuadre de caja de efectivo y remisión de fondos, de acuerdo con los estándares y políticas financieras del establecimiento turístico, reportando cualquier discrepancia a su superior directo.
- CD2.5. Imprime la cuenta del cliente y se la presenta para que la verifique y apruebe para proceder al cobro.

CD2.6. Solicitud al cliente el método de pago con el que desea realizar el pago de su cuenta.

CD2.7. Solicitud al cliente que firme su cuenta reflejando el pago ya aplicado, así como la firma del comprobante de la tarjeta de crédito en caso de que utilice ese método de pago.

CD2.8. Imprime copia de la cuenta del cliente y se la entrega.

EC0240: Registrar las salidas de clientes en el sistema de recepción aplicando los pagos según estándares del establecimiento turístico.

CD3.1. Aplica el método de pago suministrado por el cliente en el sistema de recepción del establecimiento turístico.

CD3.2. Realiza el registro de salida del cliente en el sistema de recepción, según los estándares del establecimiento turístico.

CD3.3. Informa a los departamentos involucrados (Ama de Llaves, Minibar, entre otros) acerca de la salida de cliente realizada.

CD3.4. Completa y entrega, en caso necesario, el ticket de salida al cliente para que el mismo sea entregado al área de manejo de equipajes y/o seguridad según estándares establecidos.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Internet e Intranet. Equipos y material de oficina. Instrumentos de telecomunicaciones. Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia. Materiales de ayuda para discapacitados. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Artefactos y/o dispositivos del establecimiento (aparato de radio frecuencia, tarjetas electrónicas, llaves, teléfonos). Tarjeta de identificación con el nombre.

Resultados del trabajo

Oferta de información sobre horarios y productos y/o servicios turísticos ofertados, tomando en consideración las necesidades del cliente. Canal de comunicación de reportes de incidencias y/o requerimientos entre el cliente y los departamentos involucrados.

Atención a los clientes. Atención y gestión de las comunicaciones internas y externas. Información de solicitudes e incidencias de clientes para la dirección del establecimiento. Registro de salida del cliente.

Información utilizada o generada

- **Reglamento interno del establecimiento. Información turística básica del establecimiento turístico y entorno. Estándares de la marca. Protocolo de servicio al cliente. Situaciones climáticas generales. Folletos con información general de productos turísticos. Registro de novedades realizadas por turno. Información interdepartamental y jerárquica. Datos acerca del mercado, producto, precio y canales de distribución. Bases de datos y directorios. Informaciones facilitadas por los clientes. Información interna referente a políticas y programas de la empresa y a procesos, procedimientos y métodos de operación, así como a acuerdos y contratos con clientes.**

Competencias Transversales (CT) y Criterios de Desempeño (CD)

CT0017: Interactuar con respeto a la cultura y lugar de procedencia de las personas, tanto con compañeros de trabajo como con clientes con los que tenga interacción en el ámbito de su desempeño laboral, sin ejercer ningún tipo de trato discriminatorio.

CD1.1. Interactúa con respeto hacia la expresión artística, la historia y tradición, la cultura popular y la diversidad cultural y lingüística del país y de los países de los clientes mayoritarios en su ámbito laboral.

CD1.2. Demuestra una actitud abierta hacia las expresiones culturales propias y ajena.

CD1.3. Demuestra respeto por la expresión cultural, identidad y visiones de otras personas.

CT0018: Soportar trabajar bajo presión y hacer frente a contingencias en el ámbito de su actividad laboral, colaborando con su superior jerárquico en la aplicación de acciones específicas para solventar la situación.

CD2.1. Enfrenta situaciones física y emocionalmente exigentes, manteniendo el nivel de desempeño esperado, en su ámbito de responsabilidad.

CD2.2. Se mantiene enfocado en las actividades y prioridades asignadas por su superior jerárquico en caso de tenerlos, frente a situaciones de presión o sobrecarga.

CD2.3. Manifiesta calma y coopera con otros miembros del equipo frente a restricciones de tiempo o recursos.

CT0019: *Realizar su trabajo con un estándar de servicio que supera las expectativas del cliente y contribuye a alcanzar los objetivos económicos del establecimiento.*

CD3.1. Está atento a los tiempos de realización de los trabajos, y controla y ayuda a lograr su cumplimiento.

CD3.2. Realiza bien su trabajo y facilita el de los demás, para el logro de los objetivos y acciones esperados.

CD3.3. Resuelve a tiempo y en su ámbito de responsabilidad, situaciones problemáticas que requieren modificaciones, a fin de poder alcanzar el nivel esperado.

CD3.4. Mantiene una actitud de total disponibilidad con el cliente, brindando más de lo que éste espera.

CD3.5. Tiene una constante actitud de servicio hacia sus compañeros.

CD3.6. Atiende a cada cliente con dedicación y voluntad de satisfacer las demandas que se le planteen.

CD3.7. Demuestra que el cliente es fundamental para su organización y actúa en consecuencia.

CT0020: *Asumir el carácter dinámico del sector en el que se desempeña y la necesidad de actuar con flexibilidad en su ámbito laboral para adaptarse en todo momento.*

CD4.1. Colabora con su superior jerárquico en la identificación de tendencias en el sector en el que se desempeña, con el fin de detectar cambios que puedan requerir adaptaciones de sus procedimientos.

CD4.2. Aplica los cambios a los procedimientos con prontitud y diligencia, siguiendo instrucciones de su superior, reportando los avances y cualquier otra información relevante.

CD4.3. Colabora con otros superiores jerárquicos y con otras áreas en la incorporación de nuevos procedimientos, demostrando flexibilidad y evitando resistencias.

CD4.4. Reconoce los puntos de vista de sus compañeros y de sus superiores, respetando la diversidad de opiniones en cualquiera que sea la circunstancia.

CT0021: *Colaborar con su superior jerárquico en la aplicación de soluciones efectivas a problemas detectados propios de su actividad laboral.*

CE5.1. Comunica con prontitud a su superior jerárquico los problemas detectados y las posibles causas de los mismos.

CE5.2. Aplica soluciones sencillas a problemas generalmente rutinarios y poco complejos, dentro de su ámbito de responsabilidad.

CE5.3. Trabaja con un enfoque de alerta para adelantarse a problemas potenciales y ponerlos en conocimiento de su superior jerárquico en su ámbito laboral.

CE5.4. Aplica a los problemas complejos las soluciones que han sido desarrolladas por su superior jerárquico y le comunica los avances en la resolución.

CT0022: *Trabajar eficazmente en equipos, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o para afrontar contingencias.*

CE6.1. Comprende su rol y aporte en el equipo de trabajo para la consecución de los objetivos, mostrando disposición a colaborar en caso que se lo requiera.

CE6.2. Cumple con los plazos y/o tareas acordadas colectivamente, siendo confiable con los compromisos que adquiere.

CE6.3. Colabora con otros miembros del equipo realizando de manera diligente sus tareas y siguiendo las instrucciones recibidas.

CE6.4. Muestra aceptación a la integración de otras personas al equipo de trabajo.

CE6.5. Se mantiene motivado, actuando para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.

CE6.6. Actúa de manera constructiva ante la solución de conflictos siguiendo las normas establecidas.

CT0023: *Optimizar los recursos que le son asignados, evitando gastos innecesarios para la empresa y protegiendo el medio ambiente.*

CE7.1. Aprovecha el tiempo de su jornada laboral siguiendo la planificación de su superior jerárquico y evitando pérdidas de tiempo innecesarias.

CE7.2. Optimiza los insumos que le son asignados, de forma que se cumplan los objetivos marcados con la menor merma posible.

CE7.3. Utiliza las instalaciones, equipamientos y utensilios de manera cuidadosa, tratando de que se alargue su vida útil.

CE7.4. Desempeña sus tareas con honradez en el manejo de insumos, dinero e información confidencial.

CT0024: *Demostrar una actitud de inquietud por incorporar nuevos conocimientos para mejorar su ejercicio profesional.*

CE8.1. Recopila información sobre sus propias competencias a partir de evaluaciones de desempeño y otras fuentes de información y lo compara con las competencias necesarias para el desempeño de su trabajo.

CE8.2. Demuestra curiosidad por los procesos en los que se desempeña, se plantea preguntas y obtiene respuestas de su superior jerárquico y de compañeros de trabajo.

CE8.3. Participa en acciones de formación y capacitación para mejorar sus competencias y enfrentar mejores situaciones propias de su ámbito laboral.

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN: ORIENTACIONES A LA FORMACIÓN

Resultados de Aprendizaje Básicos (RAB) y Criterios de evaluación (CE)

RAB0008: *Establecer comunicaciones orales y por escrito de forma clara, efectiva y pertinente, con diferentes tipos de interlocutores utilizando registros adecuados, así como leer y entender textos habituales en su ámbito laboral.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CB1: Establecer una comunicación oral y por escrito de forma clara, efectiva y pertinente, con los interlocutores ya sean usuarios, clientes, compañeros de trabajo y superiores, utilizando registros adecuados, así como leer y entender textos relacionados a su ámbito laboral.

Criterios de Evaluación

CE1.1. Interpretar la terminología propia del ámbito laboral y los mensajes comunicacionales orales, directos e indirectos, extrayendo las ideas principales de lo que se le comunica.

CE1.2. Establecer comunicación e interactuar en forma oral, utilizando terminología y registros del habla pertinentes a la situación laboral.

CE1.3. Leer y comprender instrucciones y procedimientos escritos y textos con lenguaje y tecnicismos propios de su ámbito laboral.

CE1.4. Generar registros escritos y mantiene apropiadamente el control de la documentación que respalda, tanto de los registros emitidos como de los recibidos.

CE1.5. En situaciones simuladas de interlocución profesional, aplicar actitudes y comportamientos profesionales durante la comunicación con las demás personas, interactuando con cortesía, assertividad y respeto, valorando las diferencias individuales y la identidad social y cultural propia y de otros países.

CE1.6. En situaciones simuladas de comunicación y comunicación intercultural, reconocer el significado de la comunicación gestual del interlocutor y adoptar el lenguaje no verbal adecuado.

RAB0009: *Resolver problemas utilizando operaciones matemáticas de suma, resta, multiplicación y división y aplicar procedimientos básicos de proporcionalidad numérica, como porcentajes y regla de tres, así como realizar conversiones de sistemas propios de su ámbito laboral.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CB2: Resolver problemas utilizando operaciones matemáticas de suma, resta, multiplicación y división y aplicar procedimientos básicos de proporcionalidad numérica, como porcentajes y regla de tres, así como realizar conversiones de sistemas propios de su ámbito laboral.

Criterios de Evaluación

CE2.1. Obtener resultados matemáticos que le permiten resolver problemas habituales, propios de su ámbito laboral, aplicando operaciones matemáticas básicas, como sumar, restar, multiplicar y dividir, porcentajes y reglas de tres.

CE2.2. Obtener información a partir de las conversiones de sistemas propios de su ámbito laboral, tales como conversiones de moneda, conversiones de masa y volumen, conversiones de medida para el cálculo de distancias.

CE2.2. En supuestos prácticos de interpretación de gráficas simples habituales en su ámbito laboral, obtener información relativa a los datos incluidos en las representaciones gráficas.

RAB0010: *Aplicar, en su nivel de competencia, tecnologías de la información y la comunicación que le permitan obtener y procesar información mediante programas informáticos, así como comunicarse y registrar datos relacionados al trabajo.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CB3: Aplicar, en su nivel de competencia, tecnologías de la información y la comunicación que le permitan obtener y procesar información mediante programas informáticos, así como comunicarse y registrar datos relacionados al trabajo.

Criterios de Evaluación

CE3.1. Aplicar las herramientas de búsqueda, almacenamiento y recuperación de la información en Internet, Intranet y aplicaciones propias del ámbito laboral, de forma eficiente, atendiendo a las instrucciones recibidas.

CE3.2. Establecer comunicación a través de tecnologías digitales, aplicaciones de correo electrónico o plataformas, con el propósito de comunicarse de una manera eficaz, siguiendo procedimientos y normativa establecidos.

CE3.3. Realizar contenidos digitales simples, registrar información y elaborar documentos de uso frecuente, en entornos bien definidos y habituales de su área profesional, utilizando aplicaciones informáticas de procesadores de textos y/o de autoedición.

CE3.4. Aplicar herramientas básicas para proteger los dispositivos electrónicos, utilizar medidas de seguridad informática mientras utiliza Internet y proteger su salud laboral aplicando medidas de protección habituales en su ámbito laboral.

CE3.5. Comprobar la operatividad de los equipos móviles e informáticos que utiliza y soluciona problemas rutinarios de funcionamiento, explicando la importancia de solicitar asistencia técnica cuando excedan de una solución conocida.

Resultados de Aprendizaje Específicos (RAE) y Criterios de evaluación (CE)

Resultados de Aprendizaje asociados a la UC0027: *Proporcionar atención inicial a personas en situaciones de emergencias de salud.*

RAE0104: *Responer como informante a su superior o al servicio de emergencia (911) o lugar de emergencia determinado.*

CE1.1. Listar las situaciones de emergencia más comunes en su ámbito laboral.

CE1.2. Describir el protocolo de emergencia de salud a aplicar en su ámbito laboral.

CE1.3. En una situación simulada donde hay una persona que presenta una emergencia de salud:

- Contactar de manera inmediata con su superior y, en su caso, al servicio de atención de emergencias (911) o al lugar de emergencia establecido por la empresa.
- Consultar las maniobras a aplicar y solicitar otros recursos que pudiesen ser necesarios.
- Describir el estado/condiciones en que fue hallado la persona de la emergencia.
- Informar sobre las condiciones del entorno y despejar el área de obstáculos.
- Informar el tiempo transcurrido desde el contacto con el evento y la localización del sistema de emergencias.

CE1.4. Mantener la calma durante el reconocimiento e información de la situación a sus superiores o servicio de emergencia.

RAE0105: *Aplicar soporte vital básico inicial en situaciones de emergencia de acuerdo a protocolos de actuación.*

CE2.1. Describir las diferentes técnicas a aplicar a las situaciones más comunes de emergencia que pueden presentarse en su ámbito laboral, tales como técnica de torniquete, maniobra de Heimlich y maniobra frente mentón, entre otras.

CE2.2. En una situación simulada donde hay una persona que presenta una emergencia de salud:

- Aplicar técnicas de torniquete en caso de sangrado profuso
- Aplicar la maniobra de Heimlich o compresiones abdominales cuando una persona se esté asfixiando por atragantamiento, de acuerdo al protocolo establecido.
- Acomodar y proteger al usuario en caso de convulsiones.
- Aplicar maniobra frente-mentón en caso de obstrucción de las vías aéreas.
- Observar dentro de la boca la presencia o no de algún objeto causante del atragantamiento.
- Evaluar la posibilidad de acceso al objeto del atragantamiento y realizar un barrido digital, es decir, con los dedos, para retirar el objeto causante del atragantamiento.
- Adoptar las medidas de autoprotección y asepsia en la manipulación del usuario para asistirle de forma segura.

CE2.3. Explicar la importancia de manejar las diferentes técnicas a aplicar en las distintas situaciones de emergencia de salud y las consecuencias si no se cuenta con formación.

RAE0106: *Acompañar a la persona en situación de emergencia de salud y ofrecerle orientación y apoyo emocional.*

CE3.1. Explicar las técnicas de apoyo emocional que pueden aplicarse a una persona en situación de emergencia para no agravar su estado.

CE3.2. En una situación simulada donde hay una persona que presenta una emergencia de salud:

- Acompañar a la persona en situación de emergencia y ofrecer apoyo emocional hasta que llegan las autoridades de emergencia establecidas.
- Mostrar control de la situación, así como de sus emociones, con el fin de mantener la emergencia controlada.
- Solicitar, en caso de transferencia de la persona a un centro de atención, información básica sobre su estado y posibles complicaciones para informar a los familiares.

CE3.3 Describir el rol de informador a familiares sobre el estado y posibles complicaciones de una persona en emergencias de salud.

Resultados de Aprendizaje asociados a la UC0029: Prestar el servicio al cliente en el ámbito de la hospitalidad.

RAE0110: *Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en alojamientos turísticos, en función de distintas tipologías de clientes a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.*

CE1.1. Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en el alojamiento turístico.

CE1.2. Describir los procesos de acogida, despedida y atención al cliente o usuario, identificando las etapas, los departamentos involucrados y los factores clave para conseguir su satisfacción.

CE1.3. Identificar los atributos de los servicios, recursos, meteorología, infraestructuras y productos turísticos del entorno, para prestar información sobre ellos.

CE1.4. En una situación simulada de atención al cliente:

Interactuar genuinamente con el cliente durante su estadía en la empresa turística, asegurando su bienestar. Atender y escuchar atentamente al cliente sobre sus solicitudes e inquietudes.

Dar una respuesta profesional al cliente durante la comunicación, facilitando una asistencia básica ante cualquier solicitud necesaria durante la estancia.

CE1.5. En una situación simulada, evaluar los resultados de supuesta información trasmisita por clientes asiduos al alojamiento turístico, valorando aspectos a incluir para potenciar el ciclo de mejora continua.

CE1.6. Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes o usuarios con cortesía y amabilidad, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen del establecimiento turístico.

CE1.7. Justificar la necesaria participación personal en la aplicación de la mejora de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los clientes, y por consecuencia un retorno del cliente al alojamiento turístico.

CE1.8. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.

RAE0111: *Demostrar actitudes de predisposición en la atención al cliente analizando la importancia de superar sus expectativas con relación al trato e información recibida ante la presentación de solicitudes y reclamos.*

CE2.1. Diferenciar las expectativas e intereses de diferentes tipos de clientes según edades, procedencia, sexo, entre otros.

CE2.2. Asociar la capacidad de empatía con las necesidades de los diferentes tipos de potenciales clientes, compañeros y/o colaboradores.

CE2.3. Explicar la importancia de la recogida de información sobre la satisfacción del usuario y los métodos básicos a aplicar para su valoración.

CE2.4. Valorar la importancia de la imagen corporativa identificando su rol dentro de la empresa.

CE2.5. Ejemplificar diversas situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en estos establecimientos.

CE2.6. Valorar la importancia de mantener una actitud amable y cercana en el trato con el cliente explicando el motivo de dicho comportamiento y el impacto de este en la experiencia del cliente con el alojamiento turístico.

CE2.7. Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los potenciales clientes, compañeros y/o colaboradores.

CE2.8. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.

RAE0112: *Diferenciar y aplicar procedimientos habituales para la interpretación y resolución de necesidades de información, reclamaciones y quejas propias del ámbito de alojamiento en coordinación con las áreas involucradas.*

CE3.1. Describir distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes en un establecimiento de alojamiento.

CE3.2. Seleccionar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

CE3.3. En un supuesto práctico de demanda de información o presentación de reclamaciones o quejas por parte de un cliente con una tipología previamente definida:

Identificar y seleccionar la información a aportar en función de la situación planteada.

Prestar la información demandada en función de la reclamación o queja formulada.

Simular la resolución de conflictos entre las partes por medio de una situación consensuada, demostrando una actitud segura y objetiva.

Determinar cuándo procede el registro de la consulta o reclamación presentada en los reportes utilizados para registrar estos acontecimientos.

Identificar si la información facilitada y resolución planteada ha sido de la satisfacción del cliente a través de la interacción con el mismo y/o las áreas involucradas.

CE3.4. Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los potenciales clientes, compañeros y/o colaboradores.

CE3.5. Describir de forma clara y precisa, al superior directo y áreas responsables de resolución, las necesidades, solicitudes y reclamos presentados por el cliente.

Resultados de Aprendizaje asociados a la UC0030: Comunicar mensajes en inglés a nivel de usuario independiente y en el ámbito turístico.

RAE0113: *Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito del alojamiento.*

CE1.1. Interpretar los aspectos generales de mensajes orales emitidos en inglés y describir con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

Resolución de quejas y reclamaciones.

Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CE1.2. Interpretar de forma general mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.

Comunicación formal o informal.

Aspectos no verbales.

Número y características de los interlocutores.

Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.

Claridad de la pronunciación.

Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RAE0114: *Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito del alojamiento, extrayendo la información relevante.*

CE2.1. Interpretar de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en inglés y describir su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:

Consulta de manuales de equipamiento o utensilio de la actividad turística.

Consulta de manuales de aplicación informática.

Petición de información, reservas y pedidos.

Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.

Información sobre destinos, servicios y precios.

CE2.2. Interpretar de forma general mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.

Costumbres en el uso de la lengua.

Grafixa deficiente.

Impresión de baja calidad.

RAE0115: *Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.*

CE3.1. Expresar oralmente en inglés, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

Resolución de quejas y reclamaciones.

Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

Demandas de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CE3.2. Producir mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

Comunicación presencial o telefónica.

Comunicación formal o informal.

Costumbres en el uso de la lengua.

Número y características de los interlocutores.

Ruido ambiental o interferencias.

Tiempo del que se dispone para la comunicación.

RAE0116: Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.

CE4.1. Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

Avisos para clientes de un evento.

Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.

Reservas y venta de servicios y productos turísticos.

Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.

Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.

Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.

Formalización de documentos de control, contratos y bonos.

Elaboración de informes.

Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.

Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.

Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CE4.2. Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

Comunicación formal o informal.

Costumbres en el uso de la lengua.

Características de los receptores del mensaje.

Calidad de la impresión o de la grafía.

RAE0117: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

CE5.1. Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

Resolución de quejas y reclamaciones.

Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

Demandas de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CE5.2. Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:

Comunicación presencial o telefónica.

Comunicación formal o informal.

Costumbres en el uso de la lengua.

Número y características de los interlocutores.

Claridad en la pronunciación y distintos acentos.

Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.

Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Resultados de Aprendizaje asociados a la UC0048: Comunicar mensajes en una segunda lengua extranjera a nivel de usuario independiente y en el ámbito turístico.

RAE0180: Interpretar mensajes orales de complejidad media en una segunda lengua extranjera, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.

CE1.1. Interpretar los aspectos generales de mensajes orales emitidos en una segunda lengua extranjera y describir con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

Resolución de quejas y reclamaciones.

Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

Demandas de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CE1.2. Interpretar de forma general mensajes orales emitidos en una segunda lengua extranjera en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.

Comunicación formal o informal.

Aspectos no verbales.

Número y características de los interlocutores.

Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.

Claridad de la pronunciación.

Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RAE0181: Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en una segunda lengua extranjera, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.

CE2.1. Interpretar de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en una segunda lengua extranjera y describir su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:

Consulta de manuales de equipamiento o utensilio de la actividad turística.

Consulta de manuales de aplicación informática.

Petición de información, reservas y pedidos.

Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.

Información sobre destinos, servicios y precios.

CE2.2. Interpretar de forma general mensajes escritos en una segunda lengua extranjera, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.

Costumbres en el uso de la lengua.

Grafixa deficiente.

Impresión de baja calidad.

RAE0182: *Producir con fluidez mensajes orales en una segunda lengua extranjera medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.*

CE3.1. Expresar oralmente en una segunda lengua extranjera, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

Resolución de quejas y reclamaciones.

Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

Demandas de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CE3.2. Producir mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

Comunicación presencial o telefónica.

Comunicación formal o informal.

Costumbres en el uso de la lengua.

Número y características de los interlocutores.

Ruido ambiental o interferencias.

Tiempo del que se dispone para la comunicación.

RAE0183: *Producir en una segunda lengua extranjera documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.*

CE4.1. Producir en una segunda lengua extranjera mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

Avisos para clientes de un evento.

Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.

Reservas y venta de servicios y productos turísticos.

Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.

Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
Elaboración de informes.
Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.
CE4.2. Producir en una segunda lengua extranjera mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:
Comunicación formal o informal.
Costumbres en el uso de la lengua.
Características de los receptores del mensaje.
Calidad de la impresión o de la grafía.

RAE0184: *Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en una segunda lengua extranjera estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.*

CE5.1. Interaccionar con uno o varios interlocutores en una segunda lengua extranjera, en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

Resolución de quejas y reclamaciones.

Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

Demandas de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CE5.2. Resolver situaciones de interacción en una segunda lengua extranjera, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:

Comunicación presencial o telefónica.

Comunicación formal o informal.

Costumbres en el uso de la lengua.

Número y características de los interlocutores.

Claridad en la pronunciación y distintos acentos.

Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.

Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Resultados de Aprendizaje asociados a la UC0061: Organizar la venta de inventario de habitaciones del alojamiento turístico.

RAE0228: *Evaluuar información del mercado turístico que permita estimar la situación, evolución y tendencias del sector de alojamiento turístico.*

CE1.1. Interrelacionar los distintos elementos que conforman la oferta y la demanda turísticas.

CE1.2. Describir las fuentes de información turística más relevantes.

CE1.3. Describir el set competitivo de un alojamiento turístico en un contexto geográfico nacional determinado.

CE1.4. Relacionar la estacionalidad del mercado en el contexto turístico con la dinámica de ocupaciones y tarifas.

CE1.5. En un supuesto práctico, interpretar la documentación relativa a la ocupación y tarifas del set competitivo, redactando las conclusiones y explicando la actuación a seguir.

CE1.6. En un supuesto práctico, seleccionar métodos de obtención de datos adecuados a las variables que se deben estudiar.

CE1.7. En un supuesto práctico, revisar la estacionalidad y las fechas especiales, días feriados, entre otros, para la actualización de tarifas, siguiendo el plan de tarifas por ocupación/ estación.

CE1.8. Justificar la importancia de mantener el rango tarifario según los lineamientos de la oferta y demanda del mercado.

RAE0229: Manejar la información del mercado y tendencias del sector de alojamiento turístico a través de páginas web y software hotelero identificando las fuentes de obtención de la información más actualizada.

CE2.1. Explicar las posibles discrepancias entre la información manejada en un alojamiento turístico y la ofrecida a través de páginas web y otros medios, y detallar sus consecuencias.

CE2.2. En un supuesto práctico, buscar la información requerida acerca de la disponibilidad de habitaciones utilizando el software de alojamiento turístico disponible.

CE2.3. En un supuesto práctico, detectar, según la disponibilidad de inventario de habitaciones, las tarifas a aplicar para aumentar o disminuir las ventas del alojamiento turístico.

CE2.4. Identificar, a través de páginas web e información provista por las agencias de viajes, las tarifas ofertadas en habitaciones y demás servicios de venta de determinados alojamientos turísticos.

CE2.5. En un supuesto práctico, identificar las intranets de un alojamiento turístico, así como, las vías de contacto con el cliente, manejando estas herramientas informáticas y facilitando las comunicaciones del cliente a los departamentos involucrados.

CE2.6. Explicar la necesidad de reportar a su supervisor directo cualquier anomalía existente en la venta del establecimiento hotelero por parte de las agencias de viajes.

CE2.7. Demostrar constancia en la búsqueda de información y rigurosidad en su análisis.

RAE0230: Interrelacionar las tarifas a aplicar en una reserva, según los contratos, estacionalidad, tipología de cliente y características de habitación y servicios contratados de un alojamiento turístico.

CE3.1. Explicar el funcionamiento de los sistemas de reservas más comunes de los alojamientos turísticos.

CE3.2. Explicar las políticas de clientes no presentados con reserva más habituales en los alojamientos turísticos.

CE3.3. Relacionar las penalizaciones más habituales relacionadas con las situaciones que las provocan y cuál es el procedimiento para su aplicación.

CE3.4. En una situación simulada de revisión de listado de reservas futuras y reservas registradas en el software de un alojamiento turístico:

Identificar las reservas según tipología de habitación y servicios contratados.

Identificar las reservas según estacionalidad.

Identificar las reservas según contrato vigente.

Identificar las reservas según ocupación.

CE3.5. En una situación simulada de reservas canceladas y/o clientes no presentados en un alojamiento turístico:

Detectar el monto a aplicar para cada situación según procedimiento.

Identificar los casos que corresponden a penalización y aplicar la misma utilizando el software específico de alojamiento turístico disponible.

Resultados de Aprendizaje asociados a la UC0062: Ingresar las reservas de habitaciones en el sistema de reservaciones.

RAE0231: *Evaluar los procesos administrativos de reserva, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su puesta en práctica.*

CE1.1. Describir los objetivos, funciones y tareas propias del personal de reservas identificando los formatos establecidos y procedimientos del departamento.

CE1.2. Describir el procedimiento de solicitud de información a los clientes o grupos, identificando los datos personales y la información sobre preferencias necesaria.

CE1.3. En un supuesto práctico, interpretar la oferta, los contratos y las condiciones pactadas con las fuentes de reservas justificando las tarifas a aplicar según ocupación y estacionalidad entre otros.

CE1.4. Manejar los programas informáticos específicos de reservas y los documentos utilizados en los procesos de reservas.

CE1.5. En un supuesto práctico de ingresar reservas de habitaciones:

Interpretar la situación de un establecimiento a partir del estado de las reservas y deducir actuaciones con respecto a reservas individuales y/o grupos.

Relacionar la información necesaria para registrar las reservas en el sistema de un alojamiento turístico.

Detallar posibles solicitudes de clientes individuales y/o grupos a la hora de realizar una reserva.

Argumentar los posibles cargos extras que pueda conllevar solicitudes especiales de clientes individuales y/o grupos a la hora de realizar una reserva.

CE1.6. Identificar la documentación procedente de las reservas que es necesario informar a un superior directo, al resto de departamentos y su posterior registro.

CE1.7. Demostrar cordialidad con el cliente en la solicitud de información y discreción con los datos proporcionados.

RAE0232: *Aplicar la información obtenida por un cliente individual y/o grupos, a partir de fechas, tarifas y solicitudes especiales, en el registro de una reserva, en el sistema de reservaciones de un alojamiento turístico.*

CE2.1. Relacionar las tarifas con las tipologías de habitación y servicios más comunes utilizando la codificación del sistema de reservaciones de un alojamiento turístico.

CE2.2. Identificar las tarifas que proveen mayor margen de beneficio económico a los alojamientos turísticos.

CE2.3. Manejar el sistema de reservaciones de un alojamiento turístico asociando la codificación con el inventario habitacional.

CE2.4. En un supuesto práctico, modificar las tarifas en los listados tarifarios según ocupación y estacionalidad.

CE2.5. En un supuesto práctico de aplicar información en el registro de una reserva:

Argumentar la selección de tipología de habitación a un cliente a la hora de realizar una reserva en un alojamiento turístico.

Seleccionar la información de peticiones, solicitudes y otras observaciones para completar el perfil del cliente cuando se realiza la reserva.

Analizar la información facilitada por el cliente asegurando cumplir con las expectativas del mismo, reconfirmando los datos suministrados: fechas, número de personas, hora de llegada, entre otros.

CE2.6. Reportar al superior jerárquico las incidencias durante el proceso de reservas.

CE2.7. Argumentar la importancia de realizar los procesos de reservas con diligencia y exactitud, evitando errores que puedan menoscabar la imagen del alojamiento.

CE2.8. Explicar la importancia de reconfirmar a través de los medios necesarios, los datos de las reservas.

RAE0233: *Describir el proceso de confirmación de registro de una reserva en un alojamiento turístico a un cliente individual o agencia de viajes.*

CE3.1. Enumerar las distintas vías de comunicación con un cliente o agencia para la confirmación de la reserva.

CE3.2. Diferenciar los distintos tipos de comisiones que apliquen según el caso, a las reservas realizadas a través de agencias de viajes.

CE3.3. En un supuesto práctico, aplicar durante la entrada de la reserva en el sistema informático la codificación y numeración que aplique según el caso.

CE3.4. En un supuesto práctico, realizar los reportes de comisiones de diferentes agencias de viajes en el tiempo establecido e informar al supervisor directo ante cualquier discrepancia que se pudiera encontrar en la realización de dichos reportes.

CE3.5. Describir la importancia de poner atención en la codificación y numeración que aplique a cada reserva durante el registro.

Resultados de Aprendizaje asociados a la UC0063: Realizar la gestión de cobro pre/post estancia en alojamientos turísticos.

RAE0234: Desarrollar los procesos de gestión de cobros y facturación, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su conciliación.

CE1.1. Manejar las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos e informando a un superior directo en caso de detectar discrepancias.

CE1.2. Identificar la información necesaria para obtener los reportes de prepago y cobro a través del software de los alojamientos turísticos.

CE1.3. Explicar los diferentes medios de pago en los alojamientos turísticos.

CE1.4. En una situación simulada de gestión de cobro:

Realizar las operaciones de facturación y cobro a partir de los datos de estancia y servicios consumidos.

Seleccionar los prepagos y pagos realizados para la remisión al departamento de contabilidad.

CE1.5. Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de facturación y cobro, y de control económico de la producción, con un alto sentido de la responsabilidad y honradez.

RAE0235: Identificar los soportes correspondientes a comisiones para facilitar los mismos al departamento de crédito y cobranza.

CE2.1. Identificar la información relativa a soportes de comisiones a intermediarios y/o clientes directos.

CE2.2. Describir los distintos tipos de comisiones a pagar según contrato y negociaciones de un alojamiento turístico.

CE2.3. Explicar las evidencias y soportes necesarios para el pago de comisiones en los alojamientos turísticos.

CE2.4. Describir el rol del departamento de contabilidad dentro del proceso de pago de comisiones en los alojamientos turísticos.

CE2.5. En una situación simulada, ejecutar el reporte de comisiones a agencias en el sistema del establecimiento turístico y procede a sacar las comisiones de estas.

CE2.6. En una situación simulada, preparar las evidencias que soporten cada pago de comisiones a las diferentes agencias de viajes y tour operadores, según los procedimientos y políticas financieras del establecimiento turístico.

CE2.7. En una situación simulada, enviar los soportes de comisiones de las agencias y tour operadores al departamento de contabilidad en los tiempos y plazos acordados por el alojamiento turístico.

CE2.8. Demostrar responsabilidad en los envíos de soportes de comisiones a los departamentos correspondientes.

RAE0236: Identificar las reservas de clientes no presentados y reservas canceladas a través del sistema de reservas de un alojamiento turístico.

CE3.1. Identificar en el sistema de reservaciones aquellos reportes que corresponden a clientes no presentados con reserva y cancelaciones.

CE3.2. Describir el significado de este reporte para el debido registro en el departamento contable.

CE3.3. Describir la importancia de la verificación con los departamentos involucrados de la veracidad de la información de reservas no presentadas y canceladas.

CE3.4. Detallar el proceso de cobro a las tarjetas de crédito cuando corresponda e informando a un superior directo.

CE3.5. En un supuesto práctico, generar el reporte de clientes no presentados con reserva, en el sistema del establecimiento turístico, tomando en cuenta las fechas, y procede con el cargo en el sistema de reservas de los mismos.

CE3.6. En un supuesto práctico: Realizar los cobros a las tarjetas de crédito de los clientes no presentados con reserva y envía los soportes correspondientes al departamento de Ingresos.

CE3.7. En un supuesto práctico: Realizar los cargos correspondientes a terceros de los clientes no presentados con reserva y envía los soportes necesarios al departamento de Crédito y Cobranza o similar.

CE3.8. Demostrar responsabilidad en los reportes de las reservas de clientes no presentados y canceladas.

Resultados de Aprendizaje asociados a la UC0064: Preparar el recibimiento de clientes en alojamientos turísticos.

RAE0237: Asociar necesidades de mantenimiento con condiciones de uso de accesos, espacios, instalaciones y dotación básica propios del departamento y en el área de lobby y vestíbulo.

CE1.1. Enunciar condiciones básicas para favorecer la accesibilidad al alojamiento turístico.

CE1.2. Identificar necesidades de mantenimiento y limpieza del área de lobby y vestíbulo.

CE1.3. Diferenciar los espacios, comunes y no comunes, que componen el alojamiento turístico, indicando sus funciones y características.

CE1.4. Identificar accesos, instalaciones, iluminación y dotación básica propias del departamento.

CE1.5. Justificar la optimización de las condiciones de accesibilidad para cualquier tipología de público potencial.

CE1.6. Identificar distintos elementos exigidos por la normativa aplicable de seguridad utilizados en sistemas de emergencia o contra incendios.

CE1.7. Identificar diferentes técnicas de decoración, climatización y ambientación en el área de lobby y vestíbulo.

CE1.8. En una situación simulada, revisar que el mobiliario y equipamientos del área de registro se encuentren en óptimas condiciones, según los estándares del establecimiento turístico.

CE1.9. En una situación simulada, supervisar que la iluminación, climatización y aromatización del área de registro esté de acuerdo con los estándares fijados.

CE1.10. Detectar en qué situaciones debe reportar al departamento de mantenimiento y/o Ama de llaves, así como a un superior directo.

CE1.11. Demostrar responsabilidad en la revisión del área de registro de los clientes con el fin de mantener la imagen del establecimiento.

RAE0238: Describir las herramientas y materiales necesarios a la llegada de clientes al alojamiento turístico y la importancia de los estos para proveer el servicio de recibimiento.

CE2.1. Enumerar las herramientas y materiales necesarios durante la llegada del cliente al alojamiento turístico.

CE2.2. Explicar el procedimiento de reposición de fondos de caja chica.

CE2.3. En una situación simulada de describir herramientas y materiales:

Completar un reporte de inventario de las herramientas y materiales disponibles para proveer el servicio al cliente.

Realizar una requisición de las herramientas y materiales necesarios en el departamento.

Describir el proceso de requisición de las herramientas y materiales faltantes a través de un superior directo y/o departamento de contabilidad.

CE2.4. En una situación simulada de manejo de caja chica:

Contabilizar la caja chica diferenciando en el tipo de cambio.

Realizar el reporte correspondiente a la reposición de fondos.

Describir el proceso a seguir ante un descuadre de efectivo en la caja chica.

CE2.5. Demostrar responsabilidad y honestidad con el efectivo de la caja chica de recepción.

CE2.6. Demostrar discreción en el tratamiento de datos de los clientes.

CE2.7. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.

RAE0239: Relacionar el registro de clientes a la llegada con la actividad a desarrollar por los departamentos involucrados como: operaciones de manejo de equipajes, ama de llaves, entre otros.

CE3.1. Identificar la información necesaria de los reportes facilitados por el software de los alojamientos turísticos con el fin de obtener los horarios de llegadas y salidas de clientes.

CE3.2. Describir la importancia de la comunicación interdepartamental para la sincronización del proceso de llegada y salida de clientes a un alojamiento turístico.

CE3.3. En una situación simulada, detectar posibles situaciones de anomalía en los horarios de llegada y salida de clientes y comunicar las discrepancias a un superior directo.

CE3.4. En una situación simulada, establecer vías de comunicación con representantes del tour operador y/o cliente directo para confirmar el horario de llegada y salida de clientes.

CE3.5. En una situación simulada, obtener los reportes necesarios a través del sistema de recepción para verificar las horas de llegadas y salidas de los clientes del establecimiento turístico, a través de: transportaciones, asistencia de equipaje, excursiones, agencias, etc.

CE3.6. Demostrar responsabilidad con la información que se comparte con los departamentos de manejo de equipajes, ama de llaves y transfer.

CE3.7. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.

Resultados de Aprendizaje asociados a la UC0065: Registrar en el sistema de recepción al cliente a la llegada al alojamiento turístico.

RAE0240: Argumentar la organización del departamento de recepción, justificando estructuras organizativas adecuadas a cada tipo de establecimiento durante el proceso de llegada.

CE1.1. Describir los objetivos, funciones y tareas propias del departamento.

CE1.2. Explicar diferentes formas de organización del departamento de recepción según los turnos de trabajo.

CE1.3. Justificar los criterios que marcan las prioridades en la realización del trabajo en el turno de trabajo.

CE1.4. Explicar los reportes necesarios y la obtención de estos para disponer de la información necesaria durante un turno de trabajo.

CE1.5. Comprender el significado del libro bitácora y el funcionamiento de este.

CE1.6. En una situación simulada de registro de clientes:

Enumerar posibles discrepancias encontradas en el libro bitácora que puedan darse durante un turno de trabajo.

Establecer comunicación con potenciales compañeros de trabajo y/o superior directo ante discrepancias encontradas.

CE1.7. En una situación simulada, obtener los reportes necesarios, tales como llegadas, salidas y clientes no presentados con reserva, entre otros, para disponer de la información necesaria de apertura de turno.

CE1.8. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.

RAE0241: Valorar los procesos propios del departamento de recepción y su interacción con las áreas involucradas en el proceso de registro: como Ama de llaves y alimentos y bebidas.

CE2.1. Interpretar los reportes de solicitudes especiales de clientes y comunicar las mismas a las áreas involucradas.

CE2.2. Describir los diferentes estatus y tipologías de clientes según reserva y peticiones especiales: VIPs, referidos, lunamieleros, entre otros.

CE2.3. Explicar las relaciones interdepartamentales motivadas por los procesos que se generan en un alojamiento turístico a la hora de la llegada de clientes.

CE2.4. Nombrar las vías de comunicación interdepartamentales y los procesos de transmisión de la información, que sigue un alojamiento turístico ante los requerimientos y amenidades especiales solicitadas en una reserva de clientes.

CE2.5. En una situación simulada, obtener reporte de solicitudes especiales de clientes y de clientes VIP, verificando que los departamentos involucrados tengan conocimiento de estos, en el plazo de tiempo establecido.

CE2.6. Valorar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

CE2.7. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.

RAE0242: *Argumentar el proceso de recibimiento y bienvenida al cliente a un alojamiento turístico.*

CE3.1. Describir la documentación necesaria para registrar a un cliente en un alojamiento turístico.

CE3.2. Explicar el procedimiento de recepción y bienvenida más habitual en los alojamientos turísticos.

CE3.3. En una situación simulada de recibimiento de clientes:

-Interactuar con el cliente de llegada.

-Usar el lenguaje gestual en caso de no poder comunicarse con un cliente en uno de los idiomas manejados.

CE3.4. En una situación simulada, solicitar al cliente que proporcione:

una identificación válida según la normativa establecida para poder realizar el proceso de registro. número de su reserva o en su defecto el *voucher* (reserva) entregado por el tour operador.

CE3.5. Argumentar la importancia del contacto visual y lenguaje corporal ante cualquier interacción con un cliente.

CE3.6. Demostrar simpatía y amabilidad en el trato con el cliente.

CE3.7. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.

RAE0243: *Justificar la información necesaria para facilitar al cliente durante el proceso de registro a la llegada a un alojamiento turístico.*

CE4.1. Citar las discrepancias más comunes que puedan presentarse entre la reserva contratada por el cliente y la información registrada en el sistema de reservaciones.

CE4.2. Describir los tipos de acomodación más comunes y las características físicas, como tipo de cama, vistas y altura.

CE4.3. En una situación simulada, identificar en una reserva de cliente, en el sistema de reservaciones de un alojamiento turístico:

la información correspondiente a la tipología de habitación.

número de camas.

altura de la habitación.

inclusiones de la estancia: desayuno, transporte, entre otros.

cantidad de personas registradas.

fecha de llegada y salida.

CE4.4. En una situación simulada de registro de clientes:

Describir los procesos a seguir, durante el registro, ante cambios solicitados por el cliente, a la llegada, con respecto a la reserva realizada en el sistema de reservaciones.

CE4.5 Argumentar la importancia del contacto visual y lenguaje corporal ante cualquier interacción con un cliente.

CE4.6. Demostrar simpatía y amabilidad en el trato con el cliente.

CE4.7. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.

RAE0244: *Describir el proceso que habitualmente presta el departamento de recepción durante el registro de los clientes.*

CE5.1. Describir los métodos de obtención, archivo y difusión de la información generada por el cliente durante el registro, justificando el grado de confidencialidad adecuado.

CE5.2. En supuestos relacionados con la documentación que se utiliza en el registro:

Verificar la legalidad e idoneidad de los diferentes documentos.

Identificar la documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la normativa vigente. Seleccionar el documento apropiado para cada operación.

Explicar los diversos conceptos/partes que componen el documento.

CE5.3. En una situación simulada, introducir datos del cliente y su método de pago en el software del alojamiento turístico, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.

CE5.4. Demostrar discreción y honestidad en el tratamiento de datos de los clientes.

CE5.5. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.

Resultados de Aprendizaje asociados a la UC0066: Realizar procesos de salida de clientes en alojamientos turísticos.

RAE0245: *Justificar los cargos correspondientes durante el proceso de salida del cliente de un alojamiento turístico.*

CE1.1. Explicar la descripción de cargos a aplicar en una reserva de clientes que se pueden detectar en un reporte de salida.

CE1.2. Explicar la diferencia en el reporte de salida de los cargos pagados de los pendientes de pago.

CE1.3. Describir los soportes correspondientes según el tipo de cargo que puede realizarse en una reserva de cliente.

CE1.4. En una situación simulada de realizar proceso de salida de clientes:

obtener del sistema informático de recepción el reporte de salidas del día en la fecha correspondiente.

revisar las cuentas de aquellas salidas que presenten balances pendientes por pagar, de acuerdo con los estándares del previstos.

extraer de los registros de recepción todos los soportes de los consumos posteados a las reservas que están de salida, comprobando que correspondan a las mismas.

CE1.5. Demostrar discreción y honestidad en el tratamiento de datos de los clientes.

CE1.6. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.

RAE0246: *Describir los distintos métodos de pago a aplicar en una reserva de clientes a la salida de un alojamiento turístico.*

CE2.1. Enumerar los diferentes métodos de pago que puede facilitar un cliente y describir las diferencias entre los mismos.

CE2.2. Describir el proceso de recibo y cobro de un cheque como método de pago.

CE2.3. Argumentar el proceso de recopilación de reportes de pago y envío a Créditos y Cobranzas para su registro.

CE2.4. En una situación simulada de cobro al cliente a la salida:

Cuadrar caja con: efectivo, comprobantes de pago de tarjetas de crédito y cheques.

Imprimir la cuenta del cliente y se la presenta para que la verifique y apruebe para proceder al cobro.

Solicitar al cliente el método de pago con el que desea realizar el pago de su cuenta.

Solicitar al cliente que firme su cuenta reflejando el pago ya aplicado, así como la firma del comprobante de la tarjeta de crédito en caso de que utilice ese método de pago.

Imprimir copia de la cuenta del cliente y se la entrega.

CE2.5. Demostrar discreción y honestidad en el tratamiento de datos de los clientes.

CE2.6. Argumentar la importancia del contacto visual y lenguaje corporal ante cualquier interacción con un cliente.

CE2.7. Demostrar simpatía y amabilidad en el trato con el cliente.

CE2.8. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.

RAE0247: *Describir el proceso de registro de salida de un cliente de un alojamiento turístico.*

CE3.1. Describir el proceso de cierre de la reserva a través del registro de la salida en el sistema y aplicación de los pagos.

CE3.2. Enumera los pasos a seguir tras la salida del cliente con respecto a los departamentos relacionados durante el proceso: ama de llaves, minibar, maleteros, seguridad, entre otros.

CE3.3. En una situación simulada, aplicar el método de pago facilitado por el cliente en el sistema de recepción.

CE3.4. En una situación simulada, realizar registro de salida del cliente en el sistema informático de recepción.

CE3.5. En una situación simulada, informar a los departamentos involucrados, como Ama de Llaves, Minibar, entre otros, acerca de la salida de cliente.

CE3.6. Demostrar discreción y honestidad en el tratamiento de datos de los clientes.

CE3.7. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.

Resultados de Aprendizaje Transversales (RAT) y Criterios de evaluación (CE)

RAT0017: *Interactuar con respeto a la cultura y lugar de procedencia, tanto a clientes como a colaboradores, apegados a los principios fundamentales y a la ética.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT1: Interactuar con respeto a la cultura y lugar de procedencia de las personas, tanto con compañeros de trabajo como con clientes con los que tenga interacción en el ámbito de su desempeño laboral, sin ejercer ningún tipo de trato discriminatorio.

Criterios de Evaluación

CE1.1. Describir las normas y las creencias que justifican una buena o mala acción (beneficencia y maleficencia).

CE1.2. Describir los Derechos Humanos.

CE1.3. Describir las responsabilidades legales relacionadas con la autonomía y libertad del usuario, así como la ley de protección de datos.

CE1.4. Describir la existencia de diferentes modos de pensar y actuar respecto a la propia cultura y libertad humana.

CE1.5. En un supuesto práctico o ambiente simulado de atención al cliente, demostrar que puede:

- Manifestar el respeto a la idiosincrasia de cada cultura.
- Describir la existencia de diferentes modos de pensar y actuar en las diferentes culturas.
- Describir al individuo y su entorno, reconociendo las diversas expresiones culturales de los sujetos individuales y colectivos, protegiendo las características propias del ser humano, el secreto profesional, el consentimiento informado y la autonomía de cada cliente.
- Facilitar una relación empática y respetuosa con el cliente, acorde con la situación de la persona.
- Describir las responsabilidades legales relacionadas con la autonomía y libertad del cliente, así como la ley de protección de datos.

RAT0018: *Trazar prioridades frente a situaciones de presión que le permitan ajustar los tiempos a las necesidades de su área de trabajo y hacer frente a contingencias en el ámbito de su actividad laboral, colaborando con su superior jerárquico en la aplicación de acciones específicas para solventar la situación.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT2: Soportar trabajar bajo presión y hacer frente a contingencias en el ámbito de su actividad laboral, colaborando con su superior jerárquico en la aplicación de acciones específicas para solventar la situación.

Criterios de Evaluación

CE2.1. En un supuesto práctico o ambiente simulado de alta presión, demostrar que puede:

- Lidiar con situaciones física y emocionalmente exigentes.
- Manifestar el desempeño esperado frente a situaciones de alta demanda, tensión o conflicto.
- Manifestarse enfocado en las actividades y prioridades asignadas por su jefatura frente a situaciones de presión o sobrecarga.
- Manifestar calma y cooperar con otros miembros del equipo frente a restricciones de tiempo o recursos.
- Manifestar un ajuste en los tiempos según las necesidades de su área de trabajo en situaciones cambiantes, atendiendo nuevas demandas.

RAT0019: *Dirigir el trabajo propio hacia un estándar de servicio que supere las expectativas del cliente y contribuya a alcanzar los objetivos económicos del establecimiento.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT3: Realizar su trabajo con un estándar de servicio que supera las expectativas del cliente y contribuye a alcanzar los objetivos económicos del establecimiento.

Criterios de Evaluación

- CE3.1. Analizar los tiempos de realización de los trabajos en su ámbito laboral.
- CE3.2. Analizar la importancia de controlar los tiempos de realización de su trabajo y de su cumplimiento.
- CE3.3. Explicar cuál es el beneficio de realizar bien su trabajo y facilitar el de los demás para el logro de los objetivos y acciones esperados.
- CE3.4. Describir las situaciones en su ámbito de responsabilidad, así como aquellas problemáticas que pueden requerir normalmente modificaciones, a fin de poder alcanzar el nivel esperado.
- CE3.5. En una situación simulada, demostrar que puede:
 - Controlar los tiempos de realización de los trabajos supuestos de su ámbito laboral.
 - Controlar los tiempos de realización de su supuesto trabajo y de su cumplimiento.
 - Realizar bien su supuesto trabajo y facilitar el de los demás para el logro de los objetivos y acciones esperados.
 - Resolver las situaciones supuestas en su ámbito de responsabilidad, así como aquellas problemáticas que requieran modificaciones, con el fin de poder alcanzar el nivel esperado.
 - Interactuar con cada cliente con dedicación y voluntad de satisfacer las demandas que se le planteen.
 - Detectar el por qué el cliente es fundamental para su organización y actuar en consecuencia.
 - Interactuar con una actitud de total disponibilidad con el cliente, brindando más de lo que éste espera.
 - Interactuar con una constante actitud de servicio hacia sus compañeros.

RAT0020: *Aplicar la flexibilidad en su ámbito laboral, asumiendo el carácter dinámico del sector en el que trabaja para adaptarse en todo momento.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT4: Asumir el carácter dinámico del sector en el que se desempeña y la necesidad de actuar con flexibilidad en su ámbito laboral para adaptarse en todo momento.

Criterios de Evaluación

- CE4.1. Comprender los términos flexibilidad y adaptación en el ámbito laboral.
- CE4.2. Identificar las tendencias en el ámbito en el que se desempeña y los posibles cambios que puedan requerir adaptaciones de sus procedimientos.
- CE4.3. Describir los últimos cambios en los procedimientos que han sucedido en su ámbito laboral.
- CE4.4. Describir cómo se puede apoyar a otros superiores jerárquicos y a otras áreas en la incorporación de nuevos procedimientos, que demuestren flexibilidad y que no hay resistencia.
- CE4.5. Explicar cómo adecuar sus acciones a situaciones cambiantes para alcanzar los objetivos, respetando las instrucciones del supervisor.
- CE4.6. Describir qué acciones puede tomar para mantenerse actualizado y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.
- CE4.7. Ante un supuesto práctico o ambiente simulado puede:
 - Demostrar creatividad y espíritu de innovación, para responder a los retos que le presentan nuevos procesos.
 - Identificar nuevas formas para la realización del trabajo.
 - Demostrar cómo se puede apoyar a otros superiores jerárquicos y a otras áreas en la incorporación de nuevos procedimientos, que demuestren flexibilidad y que no hay resistencia.
 - Exponer cómo adecuar sus acciones a situaciones cambiantes para alcanzar los objetivos, respetando las instrucciones del supervisor.
 - Presentar qué acciones puede tomar para mantenerse actualizado y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.

RAT0021: *Describir problemas y colaborar con su superior jerárquico en la aplicación de soluciones efectivas a problemas detectados propios de su actividad laboral.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT5: Colaborar con su superior jerárquico en la aplicación de soluciones efectivas a problemas detectados propios de su actividad laboral.

Criterios de Evaluación

CE5.1. Identificar la existencia de un problema y los elementos que lo caracterizan.

CE5.2. Explicar los diversos contextos en los cuales se presentan regularmente problemas en su ámbito laboral.

CE5.3. Definir un problema de forma sencilla y relacionarlo con situaciones similares.

CE5.4. Describir fuentes confiables que pueden ayudar a solucionar problemas en su ámbito laboral.

CE5.5. En una situación supuesta o simulada donde se presenta un problema:

- Utilizar fuentes de información confiables para contribuir en la construcción de ideas.
- Compartir mejores prácticas en base a experiencias anteriores y algunos aportes personales.
- Identificar más de una forma para solucionar el supuesto problema tomando en cuenta los recursos disponibles y el tiempo.

RAT0022: Trabajar eficazmente en equipos, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o para afrontar contingencias.

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT6: Trabajar eficazmente en equipos, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o para afrontar contingencias.

Criterios de Evaluación

CE6.1. Describir las necesidades de colaboración de las personas de su equipo u otros equipos dentro del ámbito de trabajo, aportando sus conocimientos y habilidades.

CE6.2. Valorar las ventajas del trabajo en equipo.

CE6.3. Describir la estructura jerárquica y funcional de la institución en la que trabaje.

CE6.4. En un supuesto práctico o en un ambiente simulado demuestra que puede:

- Prestar atención cuando otros miembros del equipo hablan y exponen una opinión.
- Participar voluntaria y activamente en la elaboración de los planes de trabajo del equipo.
- Evitar trabajar separado o competitivamente.
- Integrar a los que no participan.
- Compartir toda la información relevante con sus compañeros.
- Describir las necesidades de colaboración de las personas de su equipo u otros equipos dentro del ámbito de trabajo, aportando sus conocimientos y habilidades.
- Evitar actitudes dominantes.
- Describir públicamente el logro de los demás.
- Explicar a los demás miembros del equipo el resultado de su trabajo independiente.
- Comprender el rol y aporte de su equipo de trabajo para la consecución de los objetivos, mostrando disposición a colaborar en caso de que se lo requiera.
- Cumplir con los plazos y/o tareas acordadas colectivamente, siendo confiable con los compromisos que adquiere.
- Ejecutar las instrucciones recibidas con responsabilidad y comunicarse de forma eficaz con su superior, así como con el resto del personal, para coordinar intervenciones de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Adoptar el ritmo de trabajo exigido por su superior jerárquico y/o circunstancias, cumpliendo los objetivos de productividad establecidos.

RAT0023: Optimizar los recursos que le son asignados, evitando gastos innecesarios para la empresa y protegiendo el medio ambiente.

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT7: Optimizar los recursos que le son asignados, evitando gastos innecesarios para la empresa y protegiendo el medio ambiente.

Criterios de Evaluación

CE7.1. Explicar cómo se puede aprovechar el tiempo de su jornada laboral siguiendo la planificación de su superior jerárquico y evitando pérdidas de tiempo innecesarias.

CE7.2. Describir cómo se pueden optimizar los insumos que le son asignados, de forma que se cumplan los objetivos marcados con la menor merma posible.

CE7.3. Describir cómo puede utilizar las instalaciones, equipamientos y utensilios de manera cuidadosa, tratando de que se alargue su vida útil.

CE7.4. En un supuesto práctico de manejo de recursos, puede:

- Administrar eficientemente el tiempo de su jornada laboral y recursos asignados para cumplir las tareas y plazos solicitados.
- Optimizar los insumos que supuestamente se le han asignado.
- Usar las instalaciones, equipamientos y utensilios de manera cuidadosa, buscando que se alargue su vida útil.
- Evidenciar que realiza sus tareas con honradez.

RAT0024: *Implementar en su trabajo nuevos aprendizajes para favorecer su ejercicio profesional.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT8: Demostrar una actitud de inquietud por incorporar nuevos conocimientos para mejorar su ejercicio profesional.

Criterios de Evaluación

CE8.1. Demostrar interés en su desarrollo profesional y capacitación permanente.

CE8.2. Participar activamente en actividades de su entorno laboral, analizando y utilizando los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados a su profesión.

CE8.3. Adecuar sus acciones a situaciones cambiantes para alcanzar los objetivos, respetando las instrucciones del supervisor.

CE8.4. Identificar información para mantenerse actualizado y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.

CE8.5. Ante un supuesto práctico o ambiente simulado puede:

- Demostrar creatividad y espíritu de innovación, para responder a los retos que le presentan nuevos procesos.
- Identificar nuevas formas para la realización del trabajo.

Resultados de Aprendizaje que deben ser completados en un entorno real de trabajo (RAP).

La realización de un período de prácticas tuteladas, como prácticas en una organización real de trabajo en un alojamiento turístico, permitirá completar los resultados de aprendizaje adquiridos en el proceso formativo hasta alcanzar las competencias propias del perfil profesional.

RAP1: *Asumir la estructura y organización de la empresa en la que se integre, relacionándolas con el servicio de alojamiento que se presta.*

Criterios de Evaluación

CE1.1. Integrarse en la estructura organizativa del alojamiento turístico y comprender las funciones que se desarrollan en cada área.

CE1.2. Actuar de acuerdo a los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la producción o prestación del servicio.

CE1.3. Valorar las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.

RAP2: *Aplicar conductas éticas y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.*

Criterios de Evaluación

CE2.1. Utilizar en todo momento los códigos de vestimenta de la actividad profesional y las normas de la empresa o servicio.

CE2.2. Mantener organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.

CE2.3. Responsabilizarse del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.

CE2.4. Establecer una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación, con los miembros del equipo y con el superior del área.

CE2.5. Valorar la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios en las tareas.

CE2.6. Aplicar las normas de prevención de riesgos laborales en la actividad profesional siguiendo las normas de prevención establecidas y las instrucciones de su superior.

CE2.7. Mantener una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.

CE2.8. Respetar a los compañeros, clientes, proveedores y todo aquel con quien se relacione en su ámbito laboral.

CE2.9. En caso de emergencia contactar a las autoridades pertinentes (911 o lugar de emergencia determinado), según lo establecido en los protocolos de la empresa turística.

RAP3: *Realizar las reservas de habitaciones en el sistema de registro de reservaciones y proveer la atención al cliente durante su estadía en el alojamiento turístico en que se integre.*

Criterios de Evaluación

CE3.1. Participar en la venta de inventario de habitaciones del alojamiento turístico en que se integre.

CE3.2. Ingresar las reservas de habitaciones en el sistema de reservaciones.

CE3.3. Realizar la gestión de cobro pre/post estancia en alojamientos turísticos.

CE3.4. Preparar el recibimiento de clientes según estándares del alojamiento turístico en que se integre.

CE3.5. Registrar en el sistema de recepción al cliente a la llegada al alojamiento turístico en que se integre.

CE3.6. Realizar procesos de salida de clientes en alojamientos turísticos.

RAP4: *Prestar el servicio al cliente de acuerdo a los procedimientos establecidos en el alojamiento turístico en el que se integre.*

Criterios de Evaluación

CE4.1. Prestar una atención especializada y personalizada, en caso de ser necesario, de acuerdo al protocolo de servicio establecido.

CE4.2. Colaborar en la resolución de solicitudes, reclamos y conflictos, interviniendo en la toma de decisiones en caso necesario, de acuerdo al protocolo de servicio establecido.

CE4.3. Colaborar en la evaluación de la satisfacción del cliente pre, durante y post al servicio, de acuerdo al protocolo de servicio establecido.

CRÉDITOS

COMISIÓN TÉCNICA COORDINADORA GENERAL

Nombre	Cargo	Organización
Tania Guenen	Viceministra de Coordinación de Proyectos de Seguridad e Inversión (hasta agosto 2020)	Ministerio de la Presidencia de la República Dominicana
José Ramón Holguín	Viceministro de Monitoreo y Coordinación Gubernamental (desde agosto 2020)	Ministerio de la Presidencia de la República Dominicana
Sara Martín Mínguez	Coordinadora Programa	Proyecto Educación y Formación Técnico Profesional II (Proetp II)
Francisca M ^a Arbizu Echávarri	Experta Internacional Marco Nacional de Cualificaciones RD	Proyecto Educación y Formación Técnico Profesional II (Proetp II)
Onamenci Guerra	Gestora de Proyectos	Ministerio de la Presidencia de la República Dominicana

GRUPO DE TRABAJO DE LA FAMILIA PROFESIONAL

Responsables del Grupo de Trabajo		
Nombre	Cargo	Organización

Susana Villarroel	Experta Internacional Familia Profesional (FmP) Hostelería y Turismo (HOyT)	Proetp II – Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) Piloto FmP HOyT
Pilar Constanzo	Coordinadora Nacional FmP HOyT	Proetp II CNC - FmP HOyT
María Elba Reyes	Asistente Administrativa FmP HOyT	Proetp II CNC - FmP HOyT
Rosa Arelis Espinal	Asistente Administrativa FmP HOyT	Proetp II CNC - FmP HOyT
Clara Barriola	Experta Área - Turismo y Ocio	Proetp II CNC - FmP HOyT
Gema Nieto	Experta Área - Alojamiento Turístico	Proetp II CNC - FmP HOyT
Giselle Jiménez	Experta Área - Alimentos y Bebidas	Proetp II CNC - FmP HOyT

Expertos Grupo de Trabajo Cualificaciones			
Experto en	Nombre	Cargo/ Organización	Organización Proponente
Recepción, Reservas Hoteleras, Revenue Manager, Maleteros	Mario Méndez	Facilitador Docente Escuela de Hotelería, Gastronomía y Pastelería / Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) Profesor Escuela de Turismo / Universidad Central del Este	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) - Maura Corporán

Gestión del Departamento de Pisos, Lencería y Lavandería	Henry Romero	Coordinador Talleres de Recepción y Alojamiento Escuela Hotelera Gerencia Regional Este -Higüey / Infotep	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) - Maura Corporán
---	---------------------	--	---

Gestión del Departamento de Pisos, Lencería y Lavandería	Milagros Reyes	Técnico Docente Nacional Departamento de Educación Modalidad Técnico Profesional (DETP) / Minerd	Ministerio de Educación de la Rep. Dom. (Minerd) - Mercedes Matrillé
---	-----------------------	---	---

Expertos Grupo de Trabajo Cualificaciones			
Experto en	Nombre	Cargo/ Organización	Organización Proponente
Gerencia de Empresas Turísticas	Yudit García	Gerente General Hotel Courtyard by Marriott - Marriott International	Asociación de Hoteles de Santo Domingo (AHSD) - Fabeth Martínez
Elaboración de Alimentos en Cocina	Alejandro Abreu	Propietario y Chef Ejecutivo/ Catsol Profesor Escuela de Artes Culinarias y Coordinador Clases de cocina / Pucmm	Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (Pucmm) - Ina Percival Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC) - Yuderka Monción

Panadería y Pastelería	Leonard Frías	Encargado Taller de Panadería y Repostería Gerencia Regional Central / Infotep	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) - Maura Corporán
Panadería y Pastelería	Carlos Guerrero	Coordinador Talleres de Gastronomía, Panadería y Repostería-Gerencia Regional Este, Higüey / Infotep	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) - Maura Corporán
Servicio de Alimentos en Sala y Bar	Héctor de los Santos	Coordinador Talleres de Bares y Restaurantes Gerencia Regional Este-La Romana / Infotep	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) - Maura Corporán
Control de Costos en Alimentos y Bebidas	Marlio Suárez	Gerente de Costos Industria / Centro Cuesta Nacional Profesor de Costos y Presupuestos / Unibe	Universidad Iberoamericana (Unibe) - Pamela Pérez
Agencias de Viajes - Creación y Venta de Productos	Winston Cruz	Propietario / D'Rumba Tours Presidente / Adavit	Asociación Dominicana Agencias de Viajes y Turismo (Adavit) – W. Cruz
Información Turística Mercadeo y Promoción Turística en Destino	Milka Hernández	Directora de Promoción Turística Nacional / Mitur	Ministerio de Turismo (Mitur) - Magaly Toribio
Información y Guía Turística	Edwin Aristy	Guía Nacional de Turismo / Certificado por Mitur Docente / UASD	Ministerio de Turismo (Mitur) - Ebony Lafontaine
Expertos Grupo de Trabajo Cualificaciones			
Experto en	Nombre	Cargo/ Organización	Organización Proponente
Animación Turística	Anissio de Jesús Lebrón	Instructor Especialista en Animación Turística / Infotep	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) - Maura Corporán
Organización de Eventos	Elizabeth Tovar	Presidente / Turenlaces del Caribe, S.R.L. Presidente / Opetur	Asociación Dominicana de Operadores de Turismo Receptivo (Opetur) - Elizabeth Tovar
Organización de Eventos	Zayenka Martínez	Presidente / Don Eventos, S.R.L.	Asociación Dominicana de Operadores de Turismo Receptivo (Opetur) - Elizabeth Tovar

Mercadeo y Promoción Turística en Destino	Magaly Toribio	Asesora de Marketing / Ministerio de Turismo (Mitur)	Ministerio de Turismo (Mitur) - Magaly Toribio
Mercadeo y Promoción Turística en Destino	Melissa Cabrera	Analista de Marketing / Ministerio de Turismo (Mitur)	Ministerio de Turismo (Mitur) - Magaly Toribio
Planificación Territorial Turística	Bolívar Troncoso	Asesor y Especialista en Planificación Turística y Turismo Sostenible Director Escuela de Administración Hotelera y Turismo / Universidad Dominicana O&M	Universidad Dominicana O&M - Josefa Navarro Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) - Dorka Alcántara
Gestión de Destinos, Turismo Sostenible	Lissette Gil	Asesora Senior Proyecto Turismo Comunitario Sostenible / JICA	Ministerio de Turismo (Mitur) - Maribel Villalona Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA) - Aoki Takashi
Sumillería	Thomas Sartori	Sumiller	Universidad Iberoamericana (UNIBE)- Pamela Pérez
Panadería y Pastelería	Patricia Mejía Cairo	Experta en Panadería y Pastelería, Coordinadora Área ITSC	Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC) - Yuderka Monción
Sostenibilidad	Alejandra Brunet	Directora Escuela de Turismo UNICDA	Universidad Dominicano Americano (UNICDA)- Thelma Camarena

ORGANIZACIONES QUE HAN PARTICIPADO COMO OBSERVADORES DEL DISEÑO DE LAS CUALIFICACIONES DE LA FAMILIA PROFESIONAL

Nombre	Cargo	Organización
Ingrid Pérez de Moya	Técnico de Desarrollo Curricular	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep)
Elaine de Castro	Técnico de Desarrollo Curricular	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep)

ORGANIZACIONES QUE HAN PARTICIPADO EN LA VALIDACIÓN EXTERNA DE LAS CUALIFICACIONES DE LA FAMILIA PROFESIONAL

Nombre	Cargo	Organización
Luis H. Beltré Mesa	Encargado del Departamento de Desarrollo Curricular	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional / Infotep
Benito García	Director de la Escuela Administración Hotelera	Universidad Católica de Santo Domingo/ UCSD

Christopher Hamra	Director de la Carrera Administración Hotelera	Universidad del Caribe/ Unicaribe
Roberto Lluveres	Director de la Escuela de Turismo	Universidad Tecnológica de Santiago/ Utesa
Nery A. Taveras	Asesor - Marco Nacional de Cualificaciones	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología/ Mescyt



VERSIÓN
PRELIMINAR



HOYT-4-00017 Supervisión de Ama de Llaves

1. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN

Denominación: Supervisión de Ama de Llaves

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 4

Código: HOYT-4-0017

2. PERFIL PROFESIONAL

Competencia General

Supervisar la limpieza y acondicionamiento de las habitaciones y áreas públicas del alojamiento turístico, garantizando condiciones óptimas y confortables de los espacios, así como supervisar el lavado, planchado y cuidado de lencería y ropa de clientes, cumpliendo con los protocolos y normas de calidad, seguridad, servicio al cliente y medioambiente establecidas.

Competencias Básicas

CB0010: Comprender e intercambiar informaciones y procedimientos, asegurándose del entendimiento entre sí y su interlocutor, para realizar actividades y abordar problemas propios de su ámbito laboral.

CB0011: Realizar conversiones de sistemas propios de su ámbito laboral, utilizar y relacionar los números para resolver problemas medianamente complejos de cálculo en el ámbito de la organización de tareas y supervisión de equipos de trabajo.

CB0012: Realizar búsquedas precisas para encontrar y procesar datos, informaciones y contenidos digitales para la organización de tareas y supervisión de personas, así como comunicarse digitalmente con superiores y personas a su cargo.

Competencias Específicas

UC0030_3: Comunicar mensajes en inglés a nivel de usuario independiente (nivel B) y en el ámbito del alojamiento turístico.

UC0081_4: Supervisar los procesos del área de limpieza de un alojamiento turístico.

UC0082_4: Supervisar los procesos del área de lavandería y lencería en el ámbito de la hospitalidad.

UC0083_4: Garantizar la prestación del servicio al cliente en el ámbito de la hospitalidad.

Competencias Transversales

CT0025: Supervisar que las personas sean tratadas con respeto a su cultura y lugar de procedencia, tanto a compañeros de trabajo como a clientes nacionales e internacionales con los que tenga interacción en el ámbito de su desempeño laboral, sin ejercer ningún tipo de trato discriminatorio.

CT0026: Colaborar con sus superiores en el manejo de situaciones de presión y respuesta a contingencias durante la supervisión de tareas y personas.

CT0027: Colaborar con sus superiores en el fomento de la vocación de servicio, orientación al cliente y al logro de los resultados a través de su rol de organización de tareas y supervisión de personas.

CT0028: Organizar las tareas del área que le ha sido encomendado asumiendo el carácter dinámico de la actividad en la que opera.

CT0029: Colaborar con sus superiores en la aplicación por parte de las personas a las que supervisa de soluciones efectivas a problemas detectados propios de su actividad laboral.

CT0030: Supervisar equipos de trabajo e integrarse eficazmente en éstos, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o para afrontar contingencias siguiendo instrucciones de sus superiores.

CT0031: Manejar los recursos del área supervisando que las personas a su cargo no cometan gastos innecesarios y se apliquen las medidas de protección ambiental.

CT0032: Demostrar una actitud de inquietud por incorporar nuevos conocimientos para mejorar su ejercicio profesional y motivar a las personas que supervisa para que también la demuestren.

Entorno profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional de forma direcciónada por el Gerente de Ama de Llaves o Gobernanta, con niveles de responsabilidad medio; tanto en grandes como en medianas y pequeñas organizaciones públicas o privadas donde se realizan actividades de hospitalidad (alojamientos turísticos, empresas de restauración, cruceros, entre otros).

Sectores Productivos

Se desarrolla, principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios turísticos: hotelero, de restauración, de ocio y cruceros, así como tratamiento de lencería de índole privado; también en servicios sociales en cuyo marco se engloban determinados tipos de alojamientos, como son: clínicas y hospitales, hogares de ancianos, orfanatos, residencias de estudiantes, entre otros.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

- Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO 2019)
 - 5151: Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos.
- Otras ocupaciones:
 - Supervisor de Ama de Llaves.
 - Supervisor de Áreas Públicas.
 - Supervisor de Ama de Llaves.
 - Supervisor de Lavandería.

Prospectiva de la cualificación

El equipo humano del área de Ama de Llaves es uno de los más numerosos -puede llegar a representar el 40 % del total de los empleados-, y el porcentaje de mujer es importante. Se gestiona un enorme volumen de recursos materiales, como lencería, productos de limpieza y amenidades que se colocan en las habitaciones.

Sin limpieza, la imagen del negocio fracasa. Es por todo ello que las labores del área de Ama de Llaves seguirán teniendo un papel predominante en la operación de los hoteles de cualquier tipo y quien las gestione tiene un rol fundamental en la operación del establecimiento.

En cuanto a la tecnología aplicada a las operaciones de Ama de Llaves, la tendencia es la orientación a los sistemas de gestión de Ama de Llaves con los que controlan rendimiento, saber cuándo se liberan habitaciones, avisos para otros departamentos; así como los sistemas para mantenimiento tanto en preventivo como en reactivo. En adición, en un futuro cercano se empezará a ver un aumento en el uso de robots para automatizar servicios mecánicos de limpieza (como ya hace algún hotel en Japón). Las innovaciones en tecnología, como es el uso de dispositivos electrónicos por parte de supervisores y camaristas (como la implementación de tabletas e incluso teléfonos celulares), han hecho la operación de este departamento más sencilla y más rápida, pero las expectativas de los huéspedes siguen enfocadas en la calidad del servicio. La tendencia es a simplificar procesos, por ejemplo, las camaristas utilizan sus tabletas o teléfonos celulares y desde allá actualizan en tiempo real. De la misma forma, la Supervisora revisa, con una clave, y en todo momento la Gobernanta sabe dónde está la camarista trabajando o la supervisora.

Los establecimientos hoteleros están cada vez más concienciados con el medio ambiente. En este sentido, la labor del departamento de Ama de Llaves seguirá siendo fundamental para el reciclaje (saber clasificar muy bien los residuos no peligrosos como envases, papel, cristal y orgánicos, así como un correcto uso de los productos de limpieza asegurándose que cumplan siempre con la normativa del país sin olvidar los

peligrosos, como aerosoles, químicos, pilas, etc. existiendo un punto limpio para depositarlos). Se mantiene la tendencia de que el área de Ama de Llaves es clave en “reeducar” a los clientes con medidas como la concienciación de no limpiar a diario sábanas o toallas, en caso de no ser necesario, o un uso responsable del aire acondicionado y el agua.

La permanencia de este perfil profesional está garantizada en el mediano plazo por la importancia neurálgica que revisten los servicios de limpieza para los establecimientos hoteleros y porque todavía los robots son muy costosos para sustituirlos por personal humano en esta área.

La tendencia en el país es que seguirá creciendo la demanda de personal de Ama de Llaves y quienes gestionen esta importante área, y será en la misma proporción en que se aumenten los establecimientos de alojamiento en el país, que tienen una alta proyección de crecimiento en el corto, mediano y largo plazo.

En cuanto a los cambios a los que tenderán los servicios de Ama de Llaves debido a la pandemia del COVID-19, se puede mencionar que en las amenidades que se colocan en las habitaciones se agregarán gel hidroalcohólico, guantes y mascarilla. Por otra parte, habrá reducción de textiles, incluidas las alfombras en la habitación, objetos de decoración y *amenities*. Las mantas y almohadas en los armarios se deberán guardar protegidas; desinfectar el secador de pelo (incluido el filtro) y las perchas, en caso de que no se ofrezcan precintadas, a la salida del cliente; y el personal de Ama de Llaves deberá utilizar mascarilla y guantes. Se buscará más la desinfección que solamente la limpieza.

Competencias Básicas (CB) y Criterios de Desempeño (CD)

CB0010: Comprender e intercambiar informaciones y procedimientos, asegurándose del entendimiento entre sí y su interlocutor, para realizar actividades y abordar problemas propios de su ámbito laboral.

CD1.1. Capta el sentido implícito de información oral relativa a su ámbito laboral, interpretando los detalles del mensaje según códigos conocidos en su organización.

CD1.2. Selecciona adecuadamente sus palabras al expresarse, explicando ordenadamente conocimientos, hechos y procedimientos propios de su ámbito laboral.

CD1.3. Comprende el sentido y los detalles de la información escrita en folletos, programas de actividades y formularios de su ámbito laboral.

CD1.4. Formula textos estructurados para programación de actividades y supervisión de tareas, en el ámbito de los roles que le son asignados en la organización.

CD1.5. En diálogos producidos en su ámbito laboral, comprende las ideas y valores implícitos de las intervenciones de los demás y expone sus opiniones con un vocabulario técnico propio de su profesión.

CD1.6. Utiliza habilidades verbales y no verbales que evidencian una adaptación de la conducta al contexto intercultural y el conocimiento y conciencia de los elementos comunicativos y culturales de la propia cultura y de otras.

CB0011: Realizar conversiones de sistemas propios de su ámbito laboral, utilizar y relacionar los números para resolver problemas medianamente complejos de cálculo en el ámbito de la organización de tareas y supervisión de equipos de trabajo.

CD2.1. Selecciona y aplica con seguridad el método de cálculo más adecuado para resolver problemas asociados a la organización de tareas y a la supervisión de personas.

CD2.2. Obtiene información medianamente compleja a partir de los cálculos matemáticos y de las conversiones de sistemas de medida que emplea en la organización de tareas y cálculos de costes simples.

CD2.3. Interpreta datos e información propia de su ámbito laboral y realiza representaciones gráficas simples, para colaborar en el cálculo de necesidades de stock, colaborando en la detección de desviaciones con el fin de cumplir los objetivos marcados en la organización.

CB0012: Realizar búsquedas precisas para encontrar y procesar datos, informaciones y contenidos digitales para la organización de tareas y supervisión de personas, así como comunicarse digitalmente con superiores y personas a su cargo.

CD3.1. Organiza la información, datos y contenidos digitales de forma precisa y eficiente, así como realiza búsquedas en Internet y en la Intranet, en el marco de la supervisión de tareas y personas.

CD3.2. Comunica datos, información y contenidos digitales para la supervisión de tareas y personas, por correo electrónico, equipos móviles y otros dispositivos de manera precisa y eficaz, asegurándose de la recepción de la comunicación y respetando las normas de confidencialidad.

CD3.3. Elabora contenidos digitales en diferentes formatos, ya sea texto, tablas, imágenes y archivos de audio, aplicando formatos básicos a los documentos, gráficos o tablas que otros han producido, en el marco de la supervisión de tareas y personas de su ámbito laboral.

CD3.4. Instala y actualiza programas de protección de equipos informáticos y de protección de datos, supervisando la aplicación de medidas de seguridad informática y salud laboral por el equipo de personas a las que supervisa.

CD3.5. Soluciona problemas rutinarios de funcionamiento y supervisa el buen uso de los equipos móviles e informáticos por parte del equipo de personas que supervisa, con el fin de asegurar su operatividad y alargar su vida útil.

UNIDADES DE COMPETENCIA

Unidades de competencia específicas (UC), Elementos de Competencia (EC) y Criterios de Desempeño (CD)

Unidad de competencia UC0030: Comunicar mensajes en inglés a nivel de usuario independiente y en el ámbito del alojamiento turístico.

Nivel: 4

Código: UC0030_3

Elementos de competencia y Criterios de Desempeño:

EC0108: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.

CD1.1. Interpreta los aspectos generales de mensajes orales emitidos en inglés y describir con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CD1.2. Interpreta de forma general mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Aspectos no verbales.
- Número y características de los interlocutores.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

EC0109: *Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de complejidad media escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.*

CD2.1. Interpreta de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en inglés y describir su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de equipamiento o utensilio de la actividad turística.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

CD2.2. Interpretar de forma general mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Canal de la comunicación, como fax, email o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

EC0110: *Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.*

CD3.1. Expresa oralmente en inglés, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CD3.2. Produce mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

EC0111: *Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.*

CD4.1. Produce en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

- Avisos para clientes de un evento.

- Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.
- Reservas y venta de servicios y productos turísticos.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
- Información básica sobre eventos, como fecha, lugar y precio.
- Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CD4.2. Produce en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

EC0112: *Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios de alojamiento turístico.*

CD5.1. Interacciona con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CD5.2. Resuelve situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Internet e Intranet. Equipos y material de oficina.

Instrumentos de telecomunicaciones. Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia. Materiales de ayuda

para discapacitados. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Artefactos y/o dispositivos del establecimiento (aparato de radio frecuencia, tarjetas electrónicas, llaves, teléfonos). Tarjeta de identificación con el nombre. Folletos informativos sobre productos y servicios del establecimiento. Mapa del destino. Diccionario.

Productos y resultados

Comunicación interactiva medianamente fluida con clientes en inglés para la prestación del servicio de alojamiento. Interpretación de documentos profesionales y técnicos medianamente complejos, relacionados con la actividad de alojamiento.

Información utilizada o generada

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones básicas. Diccionarios bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales de hotelería, catálogos, periódicos y revistas especializadas en establecimientos. Información publicada en las redes. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

Unidad de competencia UC0081: Supervisar los procesos del área de limpieza de un alojamiento turístico.

Nivel: 4

Código: UC0081_4

Elementos de competencia y Criterios de Desempeño:

EC0294: Supervisar el estado de limpieza y puesta a punto de las instalaciones asignadas al departamento de Ama de Llaves, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria al personal a su cargo y facilitarles el material.

CD1.1. Provee material, equipos, herramientas y productos al personal a su cargo, para la realización del trabajo de limpieza y puesta a punto de las instalaciones asignadas al departamento de Ama de Llaves, asegurando su buen uso y según las normas de calidad, higiene, sostenibilidad y bioseguridad.

CD1.2. Establece las prioridades en cuanto a limpieza y puesta a punto de las instalaciones asignadas al departamento de Ama de Llaves, adecuándose y adaptándose a cada tipo de situación, utilizando para ello los procedimientos establecidos y siguiendo instrucciones de la gerencia de Ama de Llaves.

CD1.3. Supervisa el cumplimiento del sistema de control implementado por la gerencia de Ama de Llaves para el mantenimiento preventivo de la maquinaria y equipos de limpieza de superficies en el departamento, cotejando el plan de mantenimiento con el cronograma de trabajo establecido.

CD1.4. Aplica el procedimiento definido por la gerencia de Ama de Llaves, para el control de calidad de los procesos del departamento:

-Revisa diariamente las habitaciones y comprueba que los procedimientos se cumplen, de modo que la higiene, orden y decoración sigan los estándares establecidos por el alojamiento turístico.

-Revisa el montaje y orden del carrito de productos de limpieza y lencería utilizado por el personal a su cargo.

-Efectúa la supervisión diaria de las áreas públicas y detecta, insuficiencia del grado de frecuencia de limpieza, anomalías en decoración y conservación o averías.

-Evalúa las necesidades de limpieza con el personal disponible, y solicita personal extra, a la gerencia de Ama de Llaves, en caso de necesidad, para la realización de las tareas propias del departamento, según las previsiones de ocupación.

-Revisa la limpieza realizada por empresas externas para los servicios contratados, tales como: limpieza de fachadas, cristales, moquetas, lámparas, jardinería o la propia limpieza interior, informando de los resultados a la gerencia de Ama de Llaves.

-Bloquea las habitaciones o zonas que no alcancen la calidad establecida por el alojamiento turístico, informando de ello a la gerencia de Ama de Llaves.

CD1.5. Selecciona del almacén, los productos y herramientas de limpieza en función de las características de las superficies e instruye al personal a su cargo sobre el uso de los mismos.

CD1.6. Colabora con la gerencia de Ama de Llaves en la realización de inventarios de productos, equipos, mobiliario, lencería, entre otros, realizando los informes y registrando los resultados utilizando los medios tecnológicos de información y comunicación.

CD1.7. Transmite verbalmente y por escrito, las instrucciones y órdenes de trabajo al personal a su cargo:
-para el desarrollo de las operaciones de limpieza.

-puesta a punto de las instalaciones asignadas al departamento de Ama de Llaves.

-de forma clara, asegurándose de su comprensión.

-prestando asistencia técnica y operativa en caso necesario.

-siguiendo las instrucciones previamente recibidas de la gerencia de Ama de Llaves.

CD1.8. Registra, manual o informáticamente, la documentación empleada por el personal a su cargo, para el seguimiento y control de los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas, utilizando los medios tecnológicos de información y comunicación.

CD1.9. Presenta a la gerencia de Ama de Llaves resultados del trabajo de supervisión a través de documentación en papel o informes realizados informáticamente.

EC0295: Supervisar el montaje de decoración y ambientación de la zona de habitaciones y áreas públicas del alojamiento turístico, siguiendo instrucciones de la gerencia de Ama de Llaves.

CD2.1. Implementa el tipo de decoración y ambientación siguiendo las instrucciones de la gerencia de Ama de Llaves en cuanto a:

- La imagen corporativa de la empresa.

- Las características del establecimiento, tales como arquitectura exterior e interior, categoría, estilo y tipo de clientela actual o potencial, entre otras.

- Los objetivos económicos y presupuestos de la empresa.

- La posible utilización de elementos decorativos en las distintas temporadas del año.

- Las últimas tendencias en materia de decoración y ambientación.

- La accesibilidad.

- La tipología de los eventos contratados: reuniones, incentivos, congresos y otros.

CD2.2. Asigna la realización de elementos decorativos y otras operaciones de embellecimiento de las instalaciones, al personal a su cargo, comunicando instrucciones y orientaciones, verbalmente o por escrito y prestando asistencia técnica y operativa en caso necesario.

CD2.3. Implementa el sistema preventivo y correctivo de limpieza de cada elemento decorativo, como: mobiliario, tapicería, alfombras, jarrones, cristalerías, entre otros, siguiendo el plan de trabajo estipulado por la gerencia de Ama de Llaves.

CD2.4. Ejecuta los inventarios de los elementos decorativos, verificando los datos obtenidos y realizando propuestas de reposición, de forma verbal o escrita, a la gerencia de Ama de Llaves, y, reportando las desviaciones detectadas en el proceso.

CD2.5. Presenta a la gerencia de Ama de Llaves resultados del trabajo de supervisión a través de documentación en papel o informes realizados informáticamente.

EC0296: Vigilar el cumplimiento de las normas de protocolo por parte del personal a su cargo, en función del tipo de evento que se desarrolle en el alojamiento turístico.

CD3.1. Coordina los planes de trabajo del personal a su cargo -limpieza, montaje, decoración y desmontaje- vinculados a la celebración de eventos, siguiendo instrucciones de la gerencia de Ama de Llaves.

CD3.2. Transmite las normas de protocolo al personal a su cargo, de forma clara, asegurándose de su comprensión y, informando a la gerencia de Ama de Llaves ante cualquier desviación.

CD3.3. Supervisa el cumplimiento de las normas de protocolo y cortesía exigibles en función del tipo de evento o acto a celebrar en el que intervenga personal del departamento de Ama de Llaves a su cargo, siguiendo las instrucciones de la gerencia de Ama de Llaves e informando a su superior directo ante cualquier desviación.

CD3.4. Presenta a la gerencia de Ama de Llaves resultados del trabajo de supervisión a través de documentación en papel o informes realizados informáticamente.

EC0297: Supervisar el cumplimiento de las normas en materia de seguridad, higiene, sostenibilidad y bioseguridad, informando y controlando al personal a su cargo y siguiendo instrucciones de la gerencia de Ama de Llaves.

CD4.1. Participa en los casos de emergencia o en simulacros, colaborando con el equipo de emergencias establecido, siguiendo las instrucciones dadas por la gerencia de Ama de Llaves y cumpliendo con su obligación de evacuar clientes de las habitaciones.

CD4.2. Contribuye a la seguridad de los clientes, controlando que el personal a su cargo vigile la entrada de personas ajenas a las habitaciones y aplicando las normas de actuación establecidas para estos casos, informando a la gerencia de Ama de Llaves ante cualquier desviación.

CD4.3. Contribuye a la seguridad del establecimiento informando al superior directo en caso que se detecte una situación o comportamiento sospechoso.

CD4.4. Supervisa la actuación del personal a su cargo, con respecto al tratamiento y devolución de los objetos olvidados por los clientes:

-registrando las entradas y salidas de los objetos olvidados.

-custodiándolos hasta el momento de su entrega al propietario.

-cumpliendo el procedimiento interno del alojamiento turístico.

CD4.5. Establece procesos de control y registro para el cumplimiento por parte del personal a su cargo de las normas establecidas de seguridad, higiene, sostenibilidad y bioseguridad en el departamento de Ama de Llaves, corrigiendo las desviaciones detectadas e informando de las mismas a la gerencia de Ama de Llaves.

CD4.6. Colabora con la gerencia de Ama de Llaves en planes de formación del personal del departamento de Ama de Llaves, relacionados con el cumplimiento de las normas en materia de seguridad, higiene, sostenibilidad y bioseguridad.

CD4.7. Presenta a la gerencia de Ama de Llaves resultados del trabajo de supervisión a través de documentación en papel o informes realizados informáticamente.

Contexto Profesional

Medios de producción

Equipos y productos de limpieza y tratamiento de superficies. Dotación de lencería y otra ropa. Productos y atenciones para clientes o usuarios. Maquinaria (aspiradoras, enceradoras, entre otros). Instalaciones de office (estación almacén de limpieza). Móobiliario de habitaciones. Otros enseres como camas supletorias, cunas, tablas de cama, escaleras de mano o botiquín.

Productos y resultados

Habitaciones, baños y dependencias comunes limpias, arregladas y acondicionadas. Aprovisionamiento interno y carro de limpieza dispuesto para su uso. Office (estación de almacén de limpieza) organizado con la dotación establecida de enseres, ropas y materiales. Inventarios de existencias y registros de pérdidas propios del área de Ama de Llaves realizados bajo supervisión. Impresos y partes cumplimentados. Elementos decorativos limpios. Plantas y flores conservadas y cuidadas. Ornamentación floral sencilla.

Información utilizada o generada

Información o manuales sobre el uso y conservación de equipos, mobiliario, utensilios y materiales. Manuales de técnicas de limpieza. Normas de uso y aplicación de los productos de limpieza. Material documental (órdenes de trabajo, hojas de pedido de material, control de consumos, partes de averías). Información interna referente a procesos, procedimientos, métodos y planes de calidad de la empresa. Impresos y documentación específicos. Normativas aplicables higiénico-sanitarias, medio ambientales y de seguridad referidas a locales, instalaciones y utillaje.

Unidad de competencia UC0082: Supervisar los procesos del área de lavandería y lencería en el ámbito de la hospitalidad.

Nivel: 4

Código: UC0082_4

Elementos de competencia y Criterios de Desempeño:

EC0298: Verificar la disposición de las ropa y lencerías para su lavado y planchado, supervisando la entrega del producto final al cliente o área correspondiente para su distribución.

CD1.1. Supervisa el proceso de recogida de la lencería y ropa de clientes para lavado/planchado siguiendo instrucciones de la gerencia de Ama de Llaves y los procedimientos establecidos por el alojamiento turístico.

CD1.2. Revisa la entrega, por parte del personal a su cargo, de la lencería y ropa de clientes para su lavado/planchado, verificando la separación de aquellas que presenten manchas y/o roturas, siguiendo criterios de calidad y en función de los procedimientos establecidos por el alojamiento turístico.

CD1.3. Controla el recibo, por parte del personal responsable de la ejecución del lavado/ planchado, de la ropa de clientes y lencería, usando los equipos y herramientas necesarios para ello, siguiendo los procedimientos establecidos por el departamento de Ama de Llaves.

CD1.4. Contribuye a efectuar los cargos correspondientes mediante los documentos establecidos, de los servicios de lavado/ planchado a la lencería y ropa de clientes, notificando a la gerencia de Ama de Llaves ante cualquier desviación.

CD1.5. Supervisa la entrega de la ropa y lencería lavada/ planchada, al cliente o departamentos de recibo (Ama de Llaves, recepción, seguridad), siguiendo instrucciones de la gerencia de Ama de Llaves y procedimientos establecidos por el alojamiento turístico.

CD1.6. Completa los documentos que certifican la calidad de los resultados obtenidos en su ámbito de actuación y cumplimiento de protocolos de seguridad, higiene, sostenibilidad y bioseguridad, reportando cualquier incidencia a la gerencia de Ama de Llaves.

CD1.7. Presenta a la gerencia de Ama de Llaves resultados del trabajo de supervisión a través de documentación en papel o informes realizados informáticamente.

EC0299: *Supervisar el proceso de lavado, exprimido, secado y planchado de lencería y ropa de clientes en función de sus características y siguiendo instrucciones de la gerencia de Ama de Llaves.*

CD2.1. Facilita el material y herramientas para el lavado, secado y planchado al personal a su cargo, siguiendo los protocolos y procesos establecidos por el departamento de Ama de Llaves.

CD2.2. Comunica verbalmente y por escrito la información oportuna al personal a su cargo, previa a la ejecución del servicio de lavado, exprimido, secado y planchado, siguiendo instrucciones y aplicando las normas de seguridad, higiene, sostenibilidad y bioseguridad.

CD2.3. Supervisa el lavado a máquina y en su caso, a mano, tratamiento de lencería y ropas, siguiendo las instrucciones recibidas por la gerencia de Ama de Llaves, de modo que se garantice el funcionamiento óptimo de los medios de producción y los resultados preestablecidos.

CD2.4. Supervisa el secado a máquina, planchado y revisar las ropas, siguiendo las instrucciones recibidas por la gerencia de Ama de Llaves, de modo que se garantice el funcionamiento óptimo de los medios de producción y los resultados preestablecidos.

CD2.5. Completa los documentos que certifican la calidad de los resultados obtenidos en su ámbito de actuación y cumplimiento de protocolos de seguridad, higiene, sostenibilidad y bioseguridad, reportando cualquier incidencia a la gerencia de Ama de Llaves.

CD2.6. Presenta a la gerencia de Ama de Llaves resultados del trabajo de supervisión a través de documentación en papel o informes realizados informáticamente.

EC3: *Revisar arreglos simples de costura en las ropas, a mano o a máquina, para subsanar defectos o rotos que puedan tener, y la confección de artículos textiles sencillos por parte de su personal a cargo, facilitando asistencia técnica u operativa en caso necesario.*

CD3.1. Supervisa la reparación de cualquier deterioro que muestra la lencería o ropa de clientes, solicitando a la gerencia de Ama de Llaves las aclaraciones necesarias para hacer las reparaciones de lugar.

CD3.2. Supervisa los arreglos simples de lencería y ropa de clientes, a mano o a máquina, asegurando el cumplimiento de los criterios de seguridad por parte del personal a cargo.

CD3.3. Verifica el acabado de la prenda o ropa arreglada por el personal a cargo, instruyendo al mismo sobre las mejoras aplicables en caso necesario.

CD3.4. Completa los documentos que certifican la calidad de los resultados obtenidos en su ámbito de actuación y cumplimiento de protocolos de seguridad, higiene, sostenibilidad y bioseguridad, reportando cualquier incidencia a la gerencia de Ama de Llaves.

CD3.5. Presenta a la gerencia de Ama de Llaves resultados del trabajo de supervisión a través de documentación en papel o informes realizados informáticamente.

Contexto Profesional

Medios de producción

Útiles y herramientas: carros, cubos, básculas, marcadores de ropa sucia y ficheros, entre otros. Almacenes. Documentos necesarios para la facturación de la limpieza y arreglo de ropa de clientes. Etiquetas de identificación de la ropa del cliente o usuario, según sección de procedencia y fecha de recogida de la ropa.

Productos y resultados

Aprovisionamiento interno. Instalaciones, maquinaria, equipos y productos dispuestos para su uso. Impresos y partes de incidencias cumplimentados. Recogida de la ropa para procesar: lavado, secado, planchado y/o arreglos simples de costura. Aplicación de sistemas de organización óptimos.

Información utilizada o generada

Manuales de tratamiento, clasificación y recopilación de ropas. Normativa aplicable higiénico-sanitaria y medioambiental. Información interna relativa a procesos, procedimientos, métodos y planes de calidad en la empresa. Documentación específica e impresos determinados a las características de los establecimientos, como órdenes de trabajo, hojas de pedido de material y de control de consumos.

Unidad de Competencia UC0083: Garantizar la prestación del servicio al cliente en el ámbito de la hospitalidad.

Nivel: 4

Código: UC0083_4

Elementos de competencia y Criterios de Desempeño:

EC0300: Revisar que la atención al cliente se ofrezca de acuerdo al protocolo de servicio establecido.

CD1.1. Supervisa el manejo de la información básica acerca de los productos, servicios y actividades de la empresa turística por parte del personal a su cargo.

CD1.2. Informa al cliente sobre la ubicación de las áreas, productos, servicios y los horarios en que los mismos están disponibles para uso, facilitando esta información al personal a su cargo.

CD1.3. Dirige al cliente al departamento correspondiente, de forma oportuna, para brindar la información y asistencia en caso necesario.

CD1.4. Supervisa la interactuación genuina del personal a su cargo con el cliente, durante su estadía en la empresa turística, asegurando su bienestar.

CD1.5. Asegura que el personal a su cargo facilite una respuesta profesional al cliente durante la comunicación, proveyendo una asistencia básica ante cualquier solicitud necesaria durante la estancia en la empresa turística.

EC0301: Realizar la atención especializada y personalizada, en caso de ser necesario, de acuerdo al protocolo de servicio establecido.

CD2.1. Cumple los SOPs (protocolos de servicio) relacionados al departamento de Ama de Llaves, de llegada y salida para clientes referidos, repetidores, VIPs, lunamieleros, entre otros, solicitando a los departamentos involucrados, a través de un reporte, los tratamientos diferenciadores que se les provee a los mismos durante su estancia en el alojamiento turístico.

CD2.2. Se encarga de forma personalizada de dar seguimiento a las solicitudes relacionadas con el departamento de Ama de Llaves, de clientes VIPs y referidos, actuando según los protocolos establecidos y, verifica que los departamentos involucrados y su personal a cargo, tengan conocimiento de éstas, en el plazo de tiempo delimitado según estándares.

CD2.3. Comunica por correo electrónico y/o directamente a su superior directo y los departamentos involucrados, ante cualquier desviación de servicio producida en la de estancia de clientes VIPs, referidos, lunamieleros, entre otros.

EC0302: Asegurar la resolución de solicitudes, reclamos y conflictos, interviniendo en la toma de decisiones en caso necesario, de acuerdo al protocolo de servicio establecido.

CD3.1. Comunica las modificaciones producidas en los servicios prestados al cliente, a los departamentos implicados y al personal dependiente.

CD3.2. Atiende las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias que demanden los clientes, con amabilidad, eficacia y máxima discreción, registrándolas y derivándolas al departamento correspondiente para su rápida resolución.

CD3.3. Identifica las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias de clientes, tramitándolas a través del sistema integral del establecimiento, que gestiona la comunicación directa con el cliente o con los departamentos involucrados, con la finalidad de conseguir la máxima satisfacción del cliente.

CD3.4. Supervisa el desempeño profesional del personal a su cargo, colaborando en su formación continua para aumentar su implicación en el proceso de atención al cliente, evitando futuros problemas que puedan generar reclamaciones y/o quejas.

EC0303: *Evaluación de la satisfacción del cliente pre, durante y post al servicio, de acuerdo al protocolo de servicio establecido.*

CD4.1. Escucha y empatiza con las solicitudes, conflictos y reclamos presentados por el cliente y evidencia un sentido de urgencia por la resolución de la situación reportada, trasmitiendo la información al personal a su cargo para la toma de acciones correctivas en caso necesario.

CD4.2. Retroalimenta al cliente sobre el resultado una vez completada la acción por el departamento de Ama de Llaves o departamento correspondiente.

CD4.3. Realiza reportes de registro de petición de servicios, requerimientos especiales, incidencias, entre otros, compartiendo los mismos con el personal a su cargo y su superior directo.

CD4.4. Da el oportuno seguimiento a la satisfacción del cliente en cada interacción ocurrida con el mismo durante su estancia en la empresa turística, comunicando cualquier discrepancia al personal a su cargo y su superior directo.

CD4.5. Aplica el sistema de calidad vigente para el aumento de la mejora continua del alojamiento turístico, a través de los canales de información e indicadores.

Contexto Profesional

Medios de producción

Artefactos y/o dispositivos del establecimiento (aparato de radio frecuencia, tarjetas electrónicas, llaves, teléfonos). Tarjeta de identificación con el nombre.

Productos y resultados

Oferta de información sobre horarios y productos y/o servicios turísticos ofertados, tomando en consideración las necesidades del cliente.

Canal de comunicación de reportes de incidencias y/o requerimientos entre el cliente y las áreas involucradas.

Información utilizada o generada

Reglamento interno del establecimiento. Información turística básica del establecimiento turístico y entorno. Estándares de la marca. Protocolo de servicio al cliente. Situaciones climáticas generales. Registro de novedades realizadas por turno.

Competencias Transversales (CT) y Criterios de Desempeño (CD)

CT0025: *Supervisar que las personas sean tratadas con respeto a su cultura y lugar de procedencia, tanto a compañeros de trabajo como a clientes nacionales e internacionales con los que tenga interacción en el ámbito de su desempeño laboral, sin ejercer ningún tipo de trato discriminatorio.*

CD1.1. Mantiene y supervisa que el equipo de trabajo ofrezca un trato respetuoso hacia la expresión artística, la historia y tradición, la cultura popular y la diversidad cultural y lingüística del país y de los países de los clientes mayoritarios en su ámbito laboral.

CD1.2. Supervisa a las personas y las motiva para exhibir una actitud abierta hacia las expresiones culturales propias y ajenas.

CD1.3. Manifiesta respeto por la expresión cultural, identidad y visiones de otras personas y supervisa que las personas del equipo lo demuestren también.

CT0026: *Colaborar con sus superiores en el manejo de situaciones de presión y respuesta a contingencias durante la supervisión de tareas y personas.*

CD2.1. Afronta situaciones física y emocionalmente exigentes, manteniendo el nivel de desempeño esperado, en su ámbito de responsabilidad y motiva a las personas a las que supervisa.

CD2.2. Se enfoca en las actividades de organización del trabajo y supervisión de las personas, así como otras que le hayan sido delegadas, frente a situaciones de presión o sobrecarga.

CD2.3. Mantiene la calma y coopera con superiores y otros miembros del equipo frente a restricciones de tiempo o recursos.

CD2.4. Aplica instrucciones de ajuste de tiempos en la organización de su área de trabajo en situaciones cambiantes.

CT0027: *Colaborar con sus superiores en el fomento de la vocación de servicio, orientación al cliente y al logro de los resultados a través de su rol de organización de tareas y supervisión de personas.*

CD3.1. Supervisa el cumplimiento de los tiempos de realización de los trabajos por parte del equipo al que supervisa.

CD3.2. Supervisa el trabajo de las personas para que cumplan los objetivos en el plazo establecido y superen los estándares de desempeño.

CD3.3. Corrige a tiempo y en su ámbito de responsabilidad, situaciones problemáticas que requieren modificaciones, a fin de poder alcanzar el nivel esperado.

CD3.4. Promueve una actitud de total disponibilidad con el cliente, brindando más de lo que éste espera.

CD3.5. Colabora con sus superiores con velocidad y sentido de urgencia para responder a las necesidades de los clientes, atendiendoles y supervisando que su equipo les atiende con dedicación.

CT0028: *Organizar las tareas del área que le ha sido encomendado asumiendo el carácter dinámico de la actividad en la que opera.*

CD4.1. Desarrolla una actitud de búsqueda de información y tendencias en su área y las pone en conocimiento de sus superiores para anticiparse a los posibles cambios.

CD4.2. Incorpora a la organización de las tareas de su área los cambios en los procedimientos y supervisa su aplicación por parte de las personas a las que supervisa.

CD4.3. Demuestra flexibilidad ante los cambios y colabora con sus superiores para vencer las posibles resistencias de las personas a las que supervisa.

CD4.4. Reconoce los puntos de vista de sus compañeros y de sus superiores, y fomenta que su equipo de trabajo se comporte de igual manera, respetando y buscando que se respete la diversidad de opiniones en cualquiera que sea la circunstancia.

CT0029: *Colaborar con sus superiores en la aplicación por parte de las personas a las que supervisa de soluciones efectivas a problemas detectados propios de su actividad laboral.*

CD5.1. Comunica con prontitud a sus superiores los problemas detectados y colabora con ellos en encontrar las posibles causas de los mismos.

CD5.2. Aplica en la organización de las tareas soluciones complejas a partir de instrucciones recibidas de sus superiores y supervisa que se aplican en tiempo y forma.

CD5.3. Trabaja con un enfoque de alerta para adelantarse a problemas potenciales y ponerlos en conocimiento de sus superiores en su ámbito laboral.

CD5.4. Colabora con sus superiores en la implementación de acciones para resolver problemas, incorporando las acciones en la organización de las tareas y supervisando el cumplimiento por las personas a su cargo.

CT0030: *Supervisar equipos de trabajo e integrarse eficazmente en éstos, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o para afrontar contingencias siguiendo instrucciones de sus superiores.*

CD6.1. Comprende el rol y aporte de su área para la consecución de los objetivos, mostrando disposición a colaborar en caso que se lo requiera.

CD6.2. Procura que su equipo cumpla con los plazos y/o tareas acordadas colectivamente, siendo confiable con los compromisos que adquiere.

CD6.3. Se convierte en un aporte en su equipo de trabajo y genera soluciones integrales para la toma de decisiones.

CD6.4. Facilita la integración de las personas a los equipos de trabajo.

CD6.5. Motiva a las personas a las que supervisa, actuando para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.

CD6.6. Supervisa la fluidez y efectividad de la comunicación dentro de su área o equipo trabajo a la vez que guía al equipo hacia la solución acertada de problemas o conflictos que puedan surgir.

CT70031: *Manejar los recursos del área supervisando que las personas a su cargo no cometan gastos innecesarios y se apliquen las medidas de protección ambiental.*

CD7.1. Es eficiente en su jornada laboral y supervisa que las personas de su equipo también lo sean.

CD7.2. Optimiza los insumos del área y supervisa que su equipo trabaje con la menor merma posible y cuidando las instalaciones, equipamientos y utensilios.

CD7.3. Utiliza y supervisa que las instalaciones, equipamientos y utensilios se utilicen de manera cuidadosa, vigilando que se alargue su vida útil.

CD7.4. Desempeña sus tareas con honradez y supervisa que su equipo también se desempeñe honradamente cuando maneja insumos, dinero o información confidencial.

CT0032: *Demostrar una actitud de inquietud por incorporar nuevos conocimientos para mejorar su ejercicio profesional y motivar a las personas que supervisa para que también la demuestren.*

CD8.1. Recopila información sobre sus propias competencias a partir de evaluaciones de desempeño de sus superiores e información de las personas a las que supervisa y lo compara con las competencias necesarias para el desempeño de su trabajo.

CD8.2. Demuestra curiosidad por los procesos en los que se desempeña, se plantea preguntas y obtiene respuestas de sus superiores, de compañeros de trabajo y de las personas a las que supervisa.

CD8.3. Participa en acciones de formación y capacitación para mejorar sus competencias y enfrentar mejores situaciones propias de su ámbito laboral y anima a las personas a las que supervisa a formarse.

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN: ORIENTACIONES A LA FORMACIÓN

Resultados de Aprendizaje Básicos (RAB) y Criterios de evaluación (CE)

RAB0010: *Establecer intercambios de informaciones y procedimientos, asegurándose de la comprensión del mensaje y del entendimiento entre sí y su interlocutor, para realizar actividades y abordar problemas propios de su ámbito laboral.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CB1: Comprender e intercambiar informaciones y procedimientos, asegurándose del entendimiento entre sí y su interlocutor, para realizar actividades y abordar problemas propios de su ámbito laboral.

Criterios de Evaluación

CE1.1. Captar el sentido implícito de información oral relativa a su ámbito laboral, interpretando los detalles del mensaje según códigos conocidos en su organización.

CE1.2. Seleccionar adecuadamente sus palabras al expresarse, explicando ordenadamente conocimientos, hechos y procedimientos propios de su ámbito laboral.

CE1.3. Comprender el sentido y los detalles de la información escrita en folletos, programas de actividades y formularios de su ámbito laboral.

CE1.4. Formular textos estructurados para programación de actividades y supervisión de tareas, en el ámbito de los roles que le son asignados en la organización.

CE1.5. En situaciones simuladas de diálogos producidos en su ámbito laboral, comprender las ideas y valores implícitos de las intervenciones de los demás y exponer sus opiniones con un vocabulario técnico propio de su profesión.

CE1.6. En situaciones simuladas de comunicación y comunicación intercultural, utiliza habilidades verbales y no verbales que evidencian una adaptación de la conducta al contexto intercultural y el conocimiento y conciencia de los elementos comunicativos y culturales de la propia cultura y de otras.

RAB0011: *Realizar conversiones de sistemas propios de su ámbito laboral, utilizar y relacionar los números para resolver problemas medianamente complejos de cálculo habituales en la organización de tareas y supervisión de equipos de trabajo.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CB2: Realizar conversiones de sistemas propios de su ámbito laboral, utilizar y relacionar los números para resolver problemas medianamente complejos de cálculo en el ámbito de la organización de tareas y supervisión de equipos de trabajo.

Criterios de Evaluación

CE2.1. Seleccionar y aplicar con seguridad el método de cálculo más adecuado para resolver problemas asociados a la organización de tareas y a la supervisión de personas.

CE2.2. Obtener información medianamente compleja a partir de los cálculos matemáticos y de las conversiones de sistemas de medida que emplea en la organización de tareas y cálculos de costes simples.

CE2.2. Interpretar datos e información propia de su ámbito laboral y realizar representaciones gráficas simples, para colaborar en supuestos prácticos de cálculo de necesidades de stock, colaborando en la detección de desviaciones con el fin de cumplir los objetivos marcados.

RAB0012: *Realizar búsquedas precisas para encontrar y procesar datos, informaciones y contenidos digitales para la organización de tareas y supervisión de personas, así como comunicarse digitalmente con superiores y personas a su cargo.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CB3: Realizar búsquedas precisas para encontrar y procesar datos, informaciones y contenidos digitales para la organización de tareas y supervisión de personas, así como comunicarse digitalmente con superiores y personas a su cargo.

Criterios de Evaluación

CE3.1. Organizar información, datos y contenidos digitales de forma precisa y eficiente, así como realizar búsquedas en Internet y en la Intranet, en el marco de la supervisión de tareas y personas.

CE3.2. Comunicar datos, información y contenidos digitales para la supervisión de tareas y personas, por correo electrónico, equipos móviles y otros dispositivos de manera precisa y eficaz, asegurándose de la recepción de la comunicación y respetando las normas de confidencialidad.

CE3.3. Elaborar contenidos digitales en diferentes formatos, ya sea texto, tablas, imágenes y archivos de audio, aplicando formatos básicos a los documentos, gráficos o tablas que otros han producido, en el marco de la supervisión de tareas y personas de su ámbito laboral.

CE3.4. Instalar y actualizar programas de protección de equipos informáticos y de protección de datos, supervisando, en supuestos prácticos, la aplicación de medidas de seguridad informática y salud laboral por el equipo de personas a las que supervisa.

CE3.5. Solucionar problemas rutinarios de funcionamiento y supervisa el buen uso de los equipos móviles e informáticos por parte del equipo de personas que supervisa, con el fin de asegurar su operatividad y alargar su vida útil.

Resultados de Aprendizaje Específicos (RAE) y Criterios de evaluación (CE)

Resultados de Aprendizaje asociados a la UC0030: Comunicar mensajes en inglés a nivel de usuario independiente y en el ámbito del alojamiento turístico.

RAE0113: *Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.*

CE1.1. Interpretar los aspectos generales de mensajes orales emitidos en inglés y describir con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

Resolución de quejas y reclamaciones.

Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CE1.2. Interpretar de forma general mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.

Comunicación formal o informal.

Aspectos no verbales.

Número y características de los interlocutores.

Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.

Claridad de la pronunciación.

Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RAE0114: *Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad del alojamiento turístico, extrayendo la información relevante.*

CE2.1. Interpretar de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en inglés y describir su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:

Consulta de manuales de equipamiento o utensilios de la actividad del alojamiento turístico.

Consulta de manuales de aplicación informática.

Petición de información, reservas y pedidos.

Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.

Información sobre destinos, servicios y precios.

CE2.2. Interpretar de forma general mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.

Costumbres en el uso de la lengua.

Grafía deficiente.

Impresión de baja calidad.

RAE0115: *Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional de la hostelería.*

CE3.1. Expresar oralmente en inglés, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

Resolución de quejas y reclamaciones.

Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

Gestión de reservas y otros servicios.

Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CE3.2. Producir mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

Comunicación presencial o telefónica.

Comunicación formal o informal.

Costumbres en el uso de la lengua.

Número y características de los interlocutores.

Ruido ambiental o interferencias.

Tiempo del que se dispone para la comunicación.

RAE0116: *Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del alojamiento turístico.*

CE4.1. Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

Avisos para clientes de un evento.

Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.

Reservas y venta de servicios y productos turísticos.

Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.

Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.

Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.

Formalización de documentos de control, contratos y bonos.

Elaboración de informes.

Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.

Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.

Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CE4.2. Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

Comunicación formal o informal.

Costumbres en el uso de la lengua.

Características de los receptores del mensaje.

Calidad de la impresión o de la grafía.

RAE0117: *Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios de alojamientos turísticos.*

CE5.1. Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

Resolución de quejas y reclamaciones.

Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

Demandas de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

Promoción de un establecimiento, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CE5.2. Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:

Comunicación presencial o telefónica.

Comunicación formal o informal.

Costumbres en el uso de la lengua.

Número y características de los interlocutores.

Claridad en la pronunciación y distintos acentos.

Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en ocio y congresos.

Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Resultados de Aprendizaje asociados a la UC0081: Supervisar los procesos del área de limpieza de un alojamiento turístico.

RAE0301: *Evaluar los procesos de limpieza, los equipos y el material necesario para la puesta a punto de habitaciones y áreas públicas, facilitando asistencia técnica y operativa en caso necesario.*

CE1.1. Identificar procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas, en diferentes tipos de alojamiento turístico, caracterizándolos por sus operaciones, equipos, herramientas y material, según el nivel de calidad establecido.

CE1.2. Contrastar sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferentes superficies, definiendo los riesgos potenciales derivados de la utilización de productos químicos para la limpieza.

CE1.3. Explicar los puntos de supervisión de limpieza, mantenimiento y conservación de elementos decorativos y mobiliario que se deben revisar.

CE1.4. Explicar los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de: equipos, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el departamento de Ama de Llaves.

CE1.5. Detallar en qué consiste el sistema de control para el mantenimiento preventivo de los equipos y máquinas utilizados en los diferentes procesos de limpieza del departamento de Ama de Llaves.

CE1.6. Identificar las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios tales como gafas, guantes, mascarillas y otros, interpretando la normativa de seguridad e higiene sobre manipulación de productos químicos y maquinaria.

CE1.7. En un supuesto práctico de supervisión de procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas:

-Interpretar la documentación empleada para el seguimiento, control y verificación de los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas.

-Evaluar distintos procesos de limpieza y, seleccionar los más adecuados en función del supuesto, justificando los materiales, productos, equipos y utensilios que se deben emplear en cada caso.

-Establecer un circuito de limpieza de la habitación, calculando tiempos de trabajo y conociendo y examinando los puntos estratégicos en la limpieza.

-Supervisar la limpieza y puesta a punto de una habitación.

-Revisar el montaje y orden del carrito de productos de limpieza y lencería utilizado por un personal a su cargo.

-Comprobar que el trabajo de un personal a su cargo se efectúa de acuerdo a las normas de calidad establecidas por el alojamiento turístico.

CE1.8. Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones, maquinaria y equipos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE1.9. Detectar en qué situaciones debe reportar a un superior directo.

RAE0302: *Identificar elementos decorativos propios de habitaciones y áreas públicas, de acuerdo con distintos entornos, estilos arquitectónicos, imagen corporativa y tipo de alojamiento turístico.*

- CE2.1.** Identificar los estilos más significativos, tipos de mobiliario, revestimientos y elementos decorativos más utilizados en alojamientos turísticos.
- CE2.2.** Explicar las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.
- CE2.3.** Detallar el sistema preventivo y correctivo de limpieza propios de cada elemento decorativo en un alojamiento turístico.
- CE2.4.** En un supuesto práctico de decoración de una zona de habitaciones y áreas públicas:
- Incluir los elementos decorativos básicos y más adecuados en una determinada zona, teniendo en cuenta criterios de estética, tendencias decorativas, estacionalidad e imagen corporativa de la empresa, siguiendo instrucciones de la gerencia de Ama de Llaves.
 - Ajustar la distribución del mobiliario según criterios de ergonomía.
 - Realizar arreglos florales y otros elementos decorativos en relación con las estaciones del año y los eventos específicos, teniendo en cuenta su mantenimiento y reposición.
 - Ajustar la iluminación y la combinación de colores más adecuadas para una zona determinada en un alojamiento turístico.
- CE2.5.** Argumentar la importancia de mantener y cuidar los elementos decorativos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- CE2.6.** Detectar en qué situaciones debe reportar a un superior directo.
- CE2.7.** Detectar las técnicas llevadas a cabo por un personal a su cargo, sobre el montaje de decoración y ambientación de la zona de habitaciones y áreas públicas de un alojamiento turístico.

RAE0303: *Describir las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos que se desarrollan en un alojamiento turístico.*

- CE3.1.** Identificar las normas de protocolo en alojamientos turísticos, tales como: vestimenta, etiqueta, normas de cortesía y otras, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar, y en relación al departamento de Ama de Llaves.
- CE3.2.** Diferenciar los eventos que pueden celebrarse en alojamientos turísticos, tales como congresos, convenciones, reuniones y foros, y su vinculación con el departamento de Ama de Llaves.
- CE3.3.** En una simulación práctica de aplicar normas de protocolo:
- Transmitir las normas de protocolo a un personal a su cargo, de forma clara, asegurándose de su comprensión.
 - Supervisar la aplicación de las mismas durante el desarrollo y post servicio del evento.
- CE3.4.** Demostrar responsabilidad en el cumplimiento y seguimiento, por parte de un personal a su cargo, de las normas de protocolo de un alojamiento turístico.
- CE3.5.** Detectar en qué situaciones debe reportar a un superior directo.

RAE0304: *Describir normas de seguridad, higiene, sostenibilidad y bioseguridad, propias del alojamiento turístico, relacionando la estructura organizativa con los elementos y medidas aplicables.*

- CE4.1.** Identificar los objetivos y funciones del servicio de seguridad en un alojamiento turístico.
- CE4.2.** Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad, higiene, sostenibilidad y bioseguridad, relacionándolas con las medidas aplicables.
- CE4.3.** Identificar los equipos de seguridad e higiene y sus utilidades.
- CE4.4.** Relacionar el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.
- CE4.5.** Explicar las normas básicas de seguridad, higiene, sostenibilidad y bioseguridad, en el trabajo del departamento de Ama de Llaves.
- CE4.6.** Identificar las pautas de actuación adoptables en situaciones de emergencia y en caso de accidentes, como los procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.
- CE4.7.** En una simulación práctica de aplicar normas de seguridad, higiene sostenibilidad y bioseguridad:
- Identificar los elementos aplicables a un alojamiento turístico.

- Supervisar normas para la seguridad e higiene de los clientes y de sus pertenencias, adecuadas a un alojamiento turístico.
 - Contribuir a la seguridad del establecimiento informando a un superior directo en caso que se detecte una situación o comportamiento sospechoso.
 - Contribuir a los planes de formación del personal siguiendo instrucciones de un superior directo.
- CE4.8.** Demostrar responsabilidad en el cumplimiento de las normas referidas a la seguridad, higiene, sostenibilidad y bioseguridad en el departamento de Ama de Llaves.
- CE4.9.** Detectar en qué situaciones debe reportar a un superior directo.

Resultados de Aprendizaje asociados a la UC0082: Supervisar los procesos del área de lavandería y lencería en el ámbito de la hospitalidad.

RAE0305: Aplicar los procesos correspondientes a la recogida de lencería y ropa de clientes para lavado/planchado, así como su entrega a los departamentos involucrados: Ama de Llaves, lavandería y recepción, en un alojamiento turístico.

CE1.1. Identificar los procesos a llevar a cabo durante la recogida de lencería y ropa de clientes en un alojamiento turístico.

CE1.2. Enumerar los pasos de la revisión de lencería y ropa de clientes, separando aquellas que presenten manchas y/o roturas.

CE1.3. Explicar el procedimiento a seguir para disponer la ropa de clientes y lencería para su entrega.

CE1.4. Explicar en qué consiste el proceso de entrega de la ropa de clientes y lencería a los departamentos involucrados y los cargos relacionados con el mismo.

CE1.5. En una situación simulada de recogida de lencería y ropa de clientes, supervisar que un personal a su cargo se encarga de:

-Colocar de manera lógica las ropas en función de su proceso de recogida y entrega.

-Completar los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno.

-Contar y marcar la ropa identificando los tipos y el estado de las mismas, en el momento de su recepción, atendiendo a tipo de prenda, tejido, fibra y acabado.

-Colocar las etiquetas de identificación del cliente o usuario, sección de procedencia y fecha de recogida, para evitar pérdidas y errores durante el proceso.

-Revisar la ropa, procediendo, en su caso, a la retirada de objetos olvidados o extraños que puedan dañar a la prenda o a la máquina, o provocar interrupciones en el proceso de lavado, separando la que está deteriorada o necesite un tratamiento especial.

CE1.6. En una situación simulada de clasificación de las ropas por lotes por parte de un personal a su cargo, supervisa:

-Las características y recomendaciones descritas en la etiqueta, grado de suciedad, necesidades especiales de desinfección o esterilización.

-La existencia de manchas que precisen seguir procesos de lavado diferentes o tratamientos especiales para su eliminación.

CE1.7. En una situación simulada de recopilación y entrega de la ropa y lencería ya procesada, se asegura de que un personal a cargo cumpla con:

-Clasificar las lencerías de acuerdo al reporte de entrega a habitaciones ocupadas y/o áreas generales del alojamiento turístico.

-Doblar y almacenar la ropa de acuerdo a los criterios establecidos y según servicios requeridos.

-Entregar la ropa al personal encargado de la distribución y facilitar las herramientas para la entrega.

-Completar y tramitar los documentos necesarios para la facturación de la limpieza y arreglo de ropa de clientes.

CE1.8. Demostrar responsabilidad con la información y pertenencias de clientes que se comparte con los departamentos involucrados en el proceso y un personal a su cargo.

CE1.9. Explicar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de recibo y entrega de lencería y ropa de clientes para lavado/ planchado en un alojamiento turístico.

CE1.10. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior directo.

RAE0306: Aplicar procesos de lavado, exprimido, secado y planchado de lencería y ropa de clientes, en un alojamiento turístico, asegurando el cumplimiento del procedimiento más adecuado a cada caso.

CE2.1. Interpretar el etiquetado de los productos químicos, utilizados habitualmente en los procedimientos de lavado, exprimido, secado y planchado de lencería y ropa de clientes.

CE2.2. Identificar las características de composición y conservación de lencería y ropa de clientes, interpretando su etiquetado.

CE2.3. Describir el proceso de dosificación de productos químicos, de acuerdo con instrucciones o criterios establecidos y siguiendo normas de sostenibilidad.

CE2.4. Describir las características de los programas de lavado, exprimido y secado de lencería y ropa de clientes.

CE2.5. Explicar los tipos, manejo, limpieza, mantenimiento y normas de seguridad de las máquinas y herramientas utilizadas en el lavado, exprimido, secado y planchado de lencería y ropa de clientes.

CE2.6. Identificar los diferentes procesos de planchado y su aplicación en función del tipo de prenda, tejido y fibra, y de la maquinaria utilizable.

CE2.7. En una situación simulada relacionada con el uso de productos, supervisar que un personal a su cargo cumpla con:

-Realizar el aprovisionamiento interno de productos para el lavado, suavizado y limpieza de lencería y ropa de clientes, siguiendo el plan de trabajo establecido.

-Realizar el acopio de productos con criterios de racionalidad, almacenándolos en lugares apropiados de acuerdo con sus características.

-Comprobar las existencias mínimas de productos, comunicando la cantidad existente, a fin de detectar las necesidades de aprovisionamiento.

CE2.8. En una situación simulada relacionada con el lavado y exprimido de ropa, supervisar que un personal a su cargo cumpla con:

-Retirar la ropa con carencia de etiquetas del circuito de lavado, procediendo de acuerdo a las instrucciones recibidas.

-Preparar, programar, ajustar o reajustar las máquinas que se utilicen en las operaciones de lavado y exprimido.

-Realizar el lavado y exprimido, utilizando los productos, la dosificación y el programa preestablecidos.

-Proceder al lavado a mano de aquellas prendas delicadas que, de acuerdo con las instrucciones recibidas o las especificaciones técnicas del fabricante, así lo aconsejen.

CE2.9. En un supuesto práctico relacionado con el secado de ropa, supervisar que un personal a su cargo cumpla con:

-Preparar, programar, ajustar o reajustar las máquinas que se utilicen en las operaciones de secado atendiendo a las características del lote o partida.

-Realizar el secado de ropa a máquina, seleccionando el programa más adecuado y controlando el proceso.

-Proceder al secado sin intervención mecánica de aquellas prendas delicadas que no toleren el secado a máquina.

CE2.10. En un supuesto práctico relacionado con el planchado de ropa, supervisar que un personal a su cargo cumpla con:

-Preparar, programar, ajustar o reajustar las máquinas que se utilicen en las operaciones de planchado de las ropa atendiendo a las características del lote o partida.

-Diferenciar la ropa por lotes en función de su tipo y requerimientos de conservación del etiquetado.

-Separar las prendas que, atendiendo al etiquetado, deban precisar un tratamiento especial que difiera del habitualmente utilizado.

-Disponer y programar la maquinaria para efectuar las operaciones de planchado, prestando atención a las características del lote y sus especificaciones.

-Disponer y programar la maquinaria para efectuar las operaciones de doblado o plegado.

CE2.11. Demostrar responsabilidad con el tratamiento de la lencería y ropa de clientes.

CE2.12. Demostrar responsabilidad en el mantenimiento y cuidado de la maquinaria y productos químicos, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE2.13. Actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de lavado, exprimido, secado y planchado.

CE2.14. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior directo.

RAE0307: *Evaluar arreglos simples de costura y confecciones sencillas, a máquina o a mano, teniendo en cuenta las características de la lencería y ropa de clientes.*

CE3.1. Describir los tipos, manejo, limpieza y mantenimiento de las máquinas y herramientas utilizadas habitualmente para arreglo y cosido de lencería y ropa de clientes.

CE3.2. En un supuesto práctico de arreglos sencillos o retoques de costura a mano o a máquina, por parte de un personal a su cargo, supervisa que cumpla con:

- Comprobar el buen funcionamiento de las máquinas y de los accesorios que van a ser utilizados para llevar a cabo el proceso de cosido de lencería y ropa de clientes.

- Seleccionar los materiales y herramientas necesarios.

- Hacer, a mano o a máquina, costuras de unión y dobladillos, coser botones y pegar cremalleras, autoadhesivos, entre otros.

- Confeccionar ropas sencillas, como: picos de cocina, servilletas, delantales o paños.

- Realizar zurcidos sencillos en lencería y ropa de clientes.

- Comprobar el buen acabado de la prenda o ropa aplicando las técnicas específicas, criterios de seguridad e higiene.

CE3.3. Asumir el compromiso de mantener y cuidar las maquinarias y herramientas, y sacar el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE3.4. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior directo.

Resultados de Aprendizaje asociados a la UC0083: Garantizar la prestación del servicio al cliente en el ámbito de la hospitalidad.

RAE0309: *Justificar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común, en relación al departamento de Ama de Llaves, en función de distintas tipologías de clientes, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.*

CE1.1. Describir los factores que determinan las diferentes tipologías de clientes.

CE1.2. Interpretar normas de actuación en función de la tipología de clientes.

CE1.3. Relacionar el uso de las técnicas de comunicación con las diferentes situaciones que se puedan plantear en un establecimiento de alojamiento con respecto al departamento de Ama de Llaves.

CE1.4. Identificar las etapas y los factores clave para obtener la satisfacción del cliente, describiendo los procedimientos y técnicas de comunicación más usuales y transmitiéndolos a un personal a su cargo.

CE1.5. En un supuesto práctico de interacción con un cliente:

- Supervisar el manejo de la información básica acerca de los productos, servicios y actividades de la empresa turística por parte de un personal a su cargo.

- Supervisar la interacción genuina, de un personal a su cargo, con el cliente, durante su estadía en la empresa turística, asegurando su bienestar.

CE1.6. Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos y gustos, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE1.7. Justificar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

CE1.8. Detectar en qué situaciones debe reportar, a un superior directo, posibles desviaciones presentadas.

CE1.9. Supervisar que la atención al cliente se ofrezca de acuerdo al protocolo de servicio establecido, por parte de un equipo bajo su mando.

RAE0310: *Interpretar los procesos propios de atención especializada y personalizada de clientes en lo que respecta al departamento de Ama de Llaves de un alojamiento turístico.*

CE2.1. Explicar diferentes formas de asistencia y orientación al cliente que se puedan producir durante una interacción con el mismo en el ámbito del departamento de Ama de Llaves.

CE2.2. Describir los SOP (protocolos), relacionados al departamento de Ama de Llaves, que se establecen en un alojamiento turístico.

CE2.3. Comparar los tipos de clientes con la atención especializada que reciben, clientes referidos, repetidores, VIPs, lunamieleros, entre otros.

CE2.4. Justificar los criterios que marcan las prioridades en la realización del trabajo de supervisión del área de Ama de Llaves.

CE2.5. Explicar los reportes necesarios y la obtención de éstos para disponer de la información necesaria para proveer el servicio de atención personalizada en lo que respecta a un departamento de Ama de Llaves.

CE2.6. En una situación simulada de atención a un cliente:

-Coordinar las solicitudes de clientes VIPs y referidos, actuando según los protocolos establecidos.

-Verificar que los departamentos involucrados y un personal a cargo tengan conocimiento de éstas, en el plazo de tiempo delimitado según estándares.

CE2.7. Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando satisfacer sus hábitos y gustos.

CE2.8. Justificar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

CE2.9. Detectar en qué situaciones debe reportar, a un superior directo, posibles desviaciones presentadas.

CE2.10. Describir el flujo de comunicación con otros departamentos involucrados.

CE2.11. Supervisar que la atención al cliente se ofrezca de acuerdo al protocolo de servicio establecido, por parte de un equipo bajo su mando.

RAE0311: *Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente para la resolución de solicitudes, reclamos y conflictos, dentro de un alojamiento turístico.*

CE3.1. Identificar las expectativas e intereses de diferentes tipos de clientes según edades, procedencia, sexo, entre otros, y transmitirlas a un personal a su cargo.

CE3.2. Demostrar empatía con las necesidades de los diferentes tipos de clientes.

CE3.3. En una simulación práctica de atención al cliente:

-Resolver hipotéticas peticiones, conflictos y quejas planteadas, relacionadas con los servicios que presta el departamento de Ama de Llaves.

-Aplicar las técnicas de atención y habilidades de comunicación que sean precisas.

CE3.4. Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos y gustos, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE3.5. Justificar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

CE3.6. Detectar en qué situaciones debe reportar, a un superior directo, posibles desviaciones presentadas.

CE3.7. Supervisar el desempeño profesional de un personal a su cargo, colaborando en su formación continua para aumentar su implicación en el proceso de atención al cliente.

RAE0312: *Interpretar los procesos de evaluación de la satisfacción del cliente pre, durante y post al servicio.*

CE4.1. Interpretar la importancia de la recogida de información sobre la satisfacción del cliente y los métodos básicos a aplicar para su valoración.

CE4.2. Valorar la importancia de la imagen corporativa identificando su rol y el del departamento de Ama de Llaves, dentro de la empresa.

CE4.3. En un supuesto práctico de evaluación de la satisfacción de un cliente:

-Realizar reportes de registro de petición de servicios, requerimientos especiales, incidencias, entre otros, compartiendo los mismos con un personal a su cargo y un superior directo.

-Aplicar el sistema de calidad vigente para el aumento de la mejora continua de un alojamiento turístico, a través de los canales de información e indicadores.

CE4.4. Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos y gustos, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE4.5. Justificar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

CE4.6. Detectar en qué situaciones debe reportar, a un superior directo, posibles desviaciones presentadas.

Resultados de Aprendizaje Transversales (RAT) y Criterios de evaluación (CE)

RAT0025: *Supervisar que el trato a las personas sea con respeto a su cultura y lugar de procedencia, tanto a clientes como a colaboradores, apegados a los principios fundamentales y a la ética.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT1: Supervisar que las personas sean tratadas con respeto a su cultura y lugar de procedencia, tanto a compañeros de trabajo como a clientes nacionales e internacionales con los que tenga interacción en el ámbito de su desempeño laboral, sin ejercer ningún tipo de trato discriminatorio.

Criterios de Evaluación

CE1.1. En una situación simulada de supervisión de personal a su cargo, asegurar que el equipo de trabajo ofrezca un trato respetuoso hacia la expresión artística, la historia y tradición, la cultura popular y la diversidad cultural y lingüística del país y de los países de los clientes mayoritarios en su ámbito laboral.

CE1.2. En una situación simulada de supervisión de personal a su cargo, motivar al equipo para exhibir una actitud abierta hacia las expresiones culturales propias y ajena.

CE1.3. En una situación simulada de trabajo, demostrar respeto por la expresión cultural, identidad y visiones de otras personas y supervisar que las personas del equipo lo demuestren también.

RAT0026: *Supervisar la aplicación de prioridades frente a situaciones de presión y respuesta a contingencias durante la supervisión de tareas y personas.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT2: Colaborar con sus superiores en el manejo de situaciones de presión y respuesta a contingencias durante la supervisión de tareas y personas.

Criterios de Evaluación

CE2.1. En un supuesto práctico o ambiente simulado de alta presión, demostrar que puede:

- Superar situaciones física y emocionalmente exigentes, manteniendo el nivel de desempeño esperado, en su ámbito de responsabilidad y motivar a las personas a las que supervisa.
- Mantenerse enfocado en las actividades de organización del trabajo y supervisión de las personas, así como otras que le hayan sido delegadas, frente a situaciones de presión o sobrecarga.
- Asegurar la calma y cooperar con superiores y otros miembros del equipo frente a restricciones de tiempo o recursos.
- Aplicar instrucciones de ajuste de tiempos en la organización de su área de trabajo en situaciones cambiantes.

RAT0027: *Orientar el trabajo de su personal a cargo colaborando con sus superiores en el fomento de la vocación de servicio, orientación al cliente y al logro de los resultados establecidos.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT3: Colaborar con sus superiores en el fomento de la vocación de servicio, orientación al cliente y al logro de los resultados a través de su rol de organización de tareas y supervisión de personas.

Criterios de Evaluación

CE3.1. En una situación simulada de trabajo, supervisar el cumplimiento de los tiempos de realización de los trabajos por parte del equipo al que supervisa.

CE3.2. En una situación simulada de trabajo, supervisar el trabajo de las personas para que cumplan los objetivos en el plazo establecido y superen los estándares de desempeño.

CE3.3. En una situación simulada de trabajo, corregir a tiempo y en su ámbito de responsabilidad, situaciones problemáticas que requieren modificaciones, a fin de poder alcanzar el nivel esperado.

CE3.4. En una situación simulada de trabajo, promover una actitud de total disponibilidad con el cliente, brindando más de lo que éste espera.

CE3.5. En una situación simulada de trabajo, colaborar con sus superiores con velocidad y sentido de urgencia para responder a las necesidades de los clientes, atendiéndoles y supervisando que su equipo les atiende con dedicación.

RAT0028: *Identificar las tareas del área que le han sido encomendadas asumiendo el carácter dinámico de la actividad en la que opera.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT4: Organizar las tareas del área que le ha sido encomendado asumiendo el carácter dinámico de la actividad en la que opera.

Criterios de Evaluación

CE4.1. Explicar la importancia del conocimiento de las tendencias en su ámbito profesional.

CE4.2. Exponer los beneficios de los objetivos flexibles y de la adaptación a los cambios.

CE4.3. Presentar las estrategias más utilizadas para evitar la resistencia al cambio en los equipos de trabajo.

CE4.4. En una situación simulada de trabajo, desarrollar una actitud de búsqueda de información y tendencias en su área y ponerlas en conocimiento de sus superiores para anticiparse a los posibles cambios.

RAT0029: *Aplicar el trabajo de equipo colaborando con sus superiores en la búsqueda de soluciones efectivas a problemas detectados propios de su actividad laboral.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT5: Colaborar con sus superiores en la aplicación por parte de las personas a las que supervisa de soluciones efectivas a problemas detectados propios de su actividad laboral.

Criterios de Evaluación

CE5.1. En una situación simulada de trabajo, comunicar con prontitud a sus superiores los problemas detectados y colaborar con ellos en encontrar las posibles causas de los mismos.

CE5.2. En una situación simulada de trabajo, aplicar en la organización de las tareas soluciones complejas a partir de instrucciones recibidas de sus superiores y supervisar que se aplican en tiempo y forma.

CE5.3. En una situación simulada de trabajo, adelantarse a problemas potenciales y ponerlos en conocimiento de sus superiores.

CE5.4. En una situación simulada de trabajo, colaborar con sus superiores en la implementación de acciones para resolver problemas, incorporando las acciones en la organización de las tareas y supervisando el cumplimiento por las personas a su cargo.

RAT0030: *Supervisar equipos de trabajo e integrarse eficazmente en éstos, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o para afrontar contingencias siguiendo instrucciones de sus superiores.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT6: Supervisar equipos de trabajo e integrarse eficazmente en éstos, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o para afrontar contingencias siguiendo instrucciones de sus superiores.

Criterios de Evaluación

CE6.1. Identifica las necesidades de colaboración de las personas de su equipo u otros equipos dentro de ámbito de trabajo, gestionando que las personas más idóneas aporten sus conocimientos y habilidades.

CE6.2. Valorar las ventajas del trabajo en equipo.

CE6.3. En una situación simulada de trabajo, colaborar con sus superiores para que todos los miembros se comprometan con la gestión y funcionamiento del equipo.

CE6.4. En una situación simulada de trabajo, motivar a las personas a las que supervisa, actuando para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.

CE6.5. En una situación simulada de trabajo, valorar sinceramente las experiencias de los demás y mantener una actitud abierta para aprender de los otros, incluidos sus compañeros y subordinados.

CE6.6. En una situación simulada de trabajo en equipo, orientarse hacia el logro de los resultados y colaborar con sus superiores para crear un clima de cooperación.

RAT0031: *Manejar los recursos del área supervisando que las personas a su cargo no cometan gastos innecesarios y se apliquen las medidas de protección ambiental.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT7: Manejar los recursos del área supervisando que las personas a su cargo no cometan gastos innecesarios y se apliquen las medidas de protección ambiental.

Criterios de Evaluación

CE7.1. Reconocer la importancia de la planificación cuidadosa del tiempo, las tareas y la jornada laboral propia y de su equipo de trabajo.

CE7.2. Identificar las diferentes técnicas que puede utilizar para la optimización de insumos y el cuidado de equipos e instalaciones por parte de su equipo de trabajo.

CE7.3. En una situación simulada de trabajo, demostrar eficiencia en su jornada laboral y supervisar que las personas de su equipo también lo sean.

CE7.4. En una situación simulada de trabajo, optimizar los insumos del área y supervisar que su equipo trabaje con la menor merma posible y cuidando las instalaciones, equipamientos y utensilios.

CE7.5. En una situación simulada de trabajo, cumplir con la planificación, manteniendo relaciones fluidas con clientes y suplidores.

RAT0032: *Incorporar nuevos conocimientos para mejorar su ejercicio profesional y motivar a las personas que supervisa para que también la demuestren.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT8: Demostrar una actitud de inquietud por incorporar nuevos conocimientos para mejorar su ejercicio profesional y motivar a las personas que supervisa para que también la demuestren.

Criterios de Evaluación

CE8.1. En una situación simulada de trabajo, recopilar información sobre sus propias competencias a partir de evaluaciones de desempeño de sus superiores e información de las personas a las que supervisa y compararlo con las competencias necesarias para el desempeño de su trabajo.

CE8.2. En una situación simulada de trabajo, demostrar curiosidad por los procesos en los que se desempeña, plantear preguntas y obtener respuestas de sus superiores, de compañeros de trabajo y de las personas a las que supervisa.

CE8.3. En una situación simulada de trabajo, participar en acciones de formación y capacitación para mejorar sus competencias y enfrentar situaciones propias de su ámbito laboral animando a las personas a las que supervisa a formarse.

Resultados de Aprendizaje que deben ser completados en un entorno real de trabajo

La realización de un período de prácticas tuteladas, como prácticas en una organización real de trabajo en un alojamiento turístico, permitirá completar los resultados de aprendizaje adquiridos en el proceso formativo hasta alcanzar las competencias propias del perfil profesional.

RAP1: *Asumir la estructura y organización de la empresa en la que se integre, relacionándolas con el servicio de alojamiento turístico que se presta.*

Criterios de Evaluación

CE1.1. Integrarse en la estructura organizativa del alojamiento turístico y comprender las funciones que se desarrollan en cada área.

CE1.2. Actuar de acuerdo a los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la producción o prestación del servicio.

CE1.3. Valorar las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.

RAP2: *Aplicar conductas éticas y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.*

Criterios de Evaluación

- CE2.1. Utilizar en todo momento los códigos de vestimenta de la actividad profesional y las normas de la empresa o servicio y supervisar que su equipo de trabajo también los utilice.
- CE2.2. Asegurar que el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad se mantiene organizada, limpia y libre de obstáculos.
- CE2.3. Responsabilizarse del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.
- CE2.4. Establecer una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación, con los miembros del equipo y con el superior del área.
- CE2.5. Valorar la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios en las tareas.
- CE2.6. Supervisar la aplicación de las normas de prevención de riesgos laborales en la actividad profesional en el área de trabajo, siguiendo las normas de prevención establecidas.
- CE2.7. Mantener una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.
- CE2.8. Respetar a los compañeros, clientes, proveedores y todo aquel con quien se relacione en su ámbito laboral.
- CE2.9. En caso de emergencia contactar a las autoridades pertinentes (911 o lugar de emergencia determinado), según lo establecido en los protocolos de la empresa turística.

RAP3: Supervisar los procesos del área de limpieza del alojamiento turístico en el que se integre.

Criterios de Evaluación

- CE3.1. Supervisar el estado de limpieza y puesta a punto de las instalaciones asignadas al departamento de Ama de Llaves.
- CE3.2. Supervisar el montaje de decoración y ambientación de la zona de habitaciones y áreas públicas del alojamiento turístico en el que se integre.
- CE3.3. Vigilar el cumplimiento de las normas de protocolo por parte del personal a su cargo, en función del tipo de evento que se desarrolle en el alojamiento turístico en el que se integre.
- CE3.4. Supervisar el cumplimiento de las normas en materia de seguridad, higiene, sostenibilidad y bioseguridad.

RAP4: Supervisar los procesos del área de lavandería y lencería del alojamiento turístico en el que se integre.

Criterios de Evaluación

- CE4.1. Verificar la disposición de las ropa y lencerías para su lavado y planchado.
- CE4.2. Supervisar el proceso de lavado, exprimido, secado y planchado de lencería y ropa de clientes.
- CE4.3. Revisar arreglos simples de costura en las ropa, a mano o a máquina.

RAP5: Prestar el servicio al cliente de acuerdo a los procedimientos establecidos en el alojamiento turístico en la que se integre.

Criterios de Evaluación

- CE5.1. Prestar una atención especializada y personalizada, en caso de ser necesario, de acuerdo al protocolo de servicio establecido.
- CE5.2. Colaborar en la resolución de solicitudes, reclamos y conflictos, interviniendo en la toma de decisiones en caso necesario, de acuerdo al protocolo de servicio establecido.
- CE5.3. Colaborar en la evaluación de la satisfacción del cliente pre, durante y post al servicio, de acuerdo al protocolo de servicio establecido.

CRÉDITOS

COMISIÓN TÉCNICA COORDINADORA GENERAL

Nombre	Cargo	Organización
Tania Guenen	Viceministra de Coordinación de Proyectos de Seguridad e Inversión (hasta agosto 2020)	Ministerio de la Presidencia de la República Dominicana
José Ramón Holguín	Viceministro de Monitoreo y Coordinación Gubernamental (desde agosto 2020)	Ministerio de la Presidencia de la República Dominicana
Sara Martín Mínguez	Coordinadora Programa	Proyecto Educación y Formación Técnico Profesional II (Proetp II)
Francisca M ^a Arbizu Echávarri	Experta Internacional Marco Nacional de Cualificaciones RD	Proyecto Educación y Formación Técnico Profesional II (Proetp II)
Onamenci Guerra	Gestora de Proyectos	Ministerio de la Presidencia de la República Dominicana

GRUPO DE TRABAJO DE LA FAMILIA PROFESIONAL

Responsables del Grupo de Trabajo		
Nombre	Cargo	Organización
Susana Villarroel	Experta Internacional Familia Profesional (FmP) Hostelería y Turismo (HOyT)	Proetp II – Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) Piloto FmP HOyT
Pilar Constanzo	Coordinadora Nacional FmP HOyT	Proetp II CNC - FmP HOyT
María Elba Reyes	Asistente Administrativa FmP HOyT	Proetp II CNC - FmP HOyT
Rosa Arelis Espinal	Asistente Administrativa FmP HOyT	Proetp II CNC - FmP HOyT
Clara Barriola	Experta Área - Turismo y Ocio	Proetp II CNC - FmP HOyT
Gema Nieto	Experta Área - Alojamiento Turístico	Proetp II CNC - FmP HOyT
Giselle Jiménez	Experta Área - Alimentos y Bebidas	Proetp II CNC - FmP HOyT

Expertos Grupo de Trabajo Cualificaciones			
Experto en	Nombre	Cargo/ Organización	Organización Proponente
Recepción, Reservas Hoteleras, Revenue Manager, Maleteros	Mario Méndez	Facilitador Docente Escuela de Hotelería, Gastronomía y Pastelería / Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) Profesor Escuela de Turismo / Universidad Central del Este	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) - Maura Corporán

Gestión del Departamento de Pisos, Lencería y Lavandería	Henry Romero	Coordinador Talleres de Recepción y Alojamiento Escuela Hotelera Gerencia Regional Este -Higüey / Infotep	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) - Maura Corporán
Gestión del Departamento de Pisos, Lencería y Lavandería	Milagros Reyes	Técnico Docente Nacional Departamento de Educación Modalidad Técnico Profesional (DETP)/ Minerd	Ministerio de Educación de la Rep. Dom. (Minerd) - Mercedes Matrillé
Expertos Grupo de Trabajo Cualificaciones			
Experto en	Nombre	Cargo/ Organización	Organización Proponente
Gerencia de Empresas Turísticas	Yudit García	Gerente General Hotel Courtyard by Marriott - Marriott International	Asociación de Hoteles de Santo Domingo (AHSD) - Fabeth Martínez
Elaboración de Alimentos en Cocina	Alejandro Abreu	Propietario y Chef Ejecutivo/ Catsol Profesor Escuela de Artes Culinarias y Coordinador Clases de cocina / Pucmm	Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (Pucmm) - Ina Percival Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC) - Yuderka Monción
Panadería y Pastelería	Leonard Frías	Encargado Taller de Panadería y Repostería Gerencia Regional Central / Infotep	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) - Maura Corporán
Panadería y Pastelería	Carlos Guerrero	Coordinador Talleres de Gastronomía, Panadería y Repostería-Gerencia Regional Este, Higüey / Infotep	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) - Maura Corporán
Servicio de Alimentos en Sala y Bar	Héctor de los Santos	Coordinador Talleres de Bares y Restaurantes Gerencia Regional Este-La Romana / Infotep	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) - Maura Corporán
Control de Costos en Alimentos y Bebidas	Marlio Suárez	Gerente de Costos Industria / Centro Cuesta Nacional Profesor de Costos y Presupuestos / Unibe	Universidad Iberoamericana (Unibe) - Pamela Pérez

Agencias de Viajes - Creación y Venta de Productos	Winston Cruz	Propietario / D'Rumba Tours Presidente / Adavit	Asociación Dominicana Agencias de Viajes y Turismo (Adavit) – W. Cruz
Información Turística Mercadeo y Promoción Turística en Destino	Milka Hernández	Directora de Promoción Turística Nacional / Mitur	Ministerio de Turismo (Mitur) - Magaly Toribio
Información y Guía Turística	Edwin Aristy	Guía Nacional de Turismo / Certificado por Mitur Docente / UASD	Ministerio de Turismo (Mitur) - Ebony Lafontaine
Expertos Grupo de Trabajo Cualificaciones			
Experto en	Nombre	Cargo/ Organización	Organización Proponente
Animación Turística	Anissio de Jesús Lebrón	Instructor Especialista en Animación Turística / Infotep	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) - Maura Corporán
Organización de Eventos	Elizabeth Tovar	Presidente / Turenlaces del Caribe, S.R.L. Presidente / Opetur	Asociación Dominicana de Operadores de Turismo Receptivo (Opetur) - Elizabeth Tovar
Organización Eventos	Zayenka Martínez	Presidente / Don Eventos, S.R.L.	Asociación Dominicana de Operadores de Turismo Receptivo (Opetur) - Elizabeth Tovar
Mercadeo y Promoción Turística en Destino	Magaly Toribio	Asesora de Marketing / Ministerio de Turismo (Mitur)	Ministerio de Turismo (Mitur) - Magaly Toribio
Mercadeo y Promoción Turística en Destino	Melissa Cabrera	Analista de Marketing / Ministerio de Turismo (Mitur)	Ministerio de Turismo (Mitur) - Magaly Toribio
Planificación Territorial Turística	Bolívar Troncoso	Asesor y Especialista en Planificación Turística y Turismo Sostenible Director Escuela de Administración Hotelera y Turismo / Universidad Dominicana O&M	Universidad Dominicana O&M - Josefa Navarro Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) - Dorka Alcántara
Gestión de Destinos, Turismo Sostenible	Lissette Gil	Asesora Senior Proyecto Turismo Comunitario Sostenible / JICA	Ministerio de Turismo (Mitur) - Maribel Villalona

			Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA) - Aoki Takashi
Sumillería	Thomas Sartori	Sumiller	Universidad Iberoamericana (UNIBE)- Pamela Pérez
Panadería y Pastelería	Patricia Mejía Cairo	Experta en Panadería y Pastelería, Coordinadora Área ITSC	Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC) - Yuderka Monción
Sostenibilidad	Alejandra Brunet	Directora Escuela de Turismo UNICDA	Universidad Dominicano Americano (UNICDA)- Thelma Camarena

ORGANIZACIONES QUE HAN PARTICIPADO COMO OBSERVADORES DEL DISEÑO DE LAS CUALIFICACIONES DE LA FAMILIA PROFESIONAL

Nombre	Cargo	Organización
Ingrid Pérez de Moya	Técnico de Desarrollo Curricular	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep)
Elaine de Castro	Técnico de Desarrollo Curricular	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep)

ORGANIZACIONES QUE HAN PARTICIPADO EN LA VALIDACIÓN EXTERNA DE LAS CUALIFICACIONES DE LA FAMILIA PROFESIONAL

Nombre	Cargo	Organización
Kathy Morillo	Directora Ejecutiva	Asohonorte
Maribel Pichardo Díaz	Directora	Escuela Serranía
Ingrid Pérez	Técnico Departamento Desarrollo Curricular	Infotep
Yissell Crisóstomo	Encargada Administrativa Viceministerio de Asuntos Técnicos y Pedagógicos	Ministerio de Educación de la Rep. Dom./ Minerd
Radhamés González	Director	UCADE
Waldi Severino	Directora	UCADE
Miriam Patricia Vásquez	Coordinadora de Turismo	ITSC
Jorge Santiago	Director	UNAPEC
Manuel Finke	Director Ejecutivo	Clúster Turístico del Destino Puerto Plata y Asociación de Hoteles de Playa Dorada)
Karynn Angelys Ramos	Directora	UCE

HOYT-3-0007 Coordinación de Manejo de Equipaje en Alojamientos

1. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN

Denominación: Coordinación de Manejo de Equipaje en Alojamientos

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 3

Código: HOYT-3-0007

2. PERFIL PROFESIONAL

Competencia General

Coordinar el recibimiento, acomodación y despedida oportuna del cliente, así como asegurar los servicios de manejo de equipaje en el ámbito de la hospitalidad, según normas, procedimientos y protocolos de la empresa y normativa legal vigente.

Competencias Básicas

CB0007: Establecer una comunicación oral y por escrito de forma clara, efectiva y pertinente, con los interlocutores ya sean usuarios, clientes, compañeros de trabajo y superiores, utilizando registros adecuados, así como leer y entender textos relacionados a su ámbito laboral.

CB0008: Resolver problemas utilizando operaciones matemáticas de suma, resta, multiplicación y división y aplicar procedimientos básicos de proporcionalidad numérica, como porcentajes y regla de tres, así como realizar conversiones de sistemas propios de su ámbito laboral.

CB0009: Aplicar, en su nivel de competencia, tecnologías de la información y la comunicación que le permitan obtener y procesar información mediante programas informáticos, así como comunicarse y registrar datos relacionados al trabajo.

Competencias Específicas

UC0027_3: Proporcionar atención inicial a personas ante situaciones de emergencias de salud.

UC0028_3: Coordinar la llegada y salida de clientes liderando el equipo de maleteros según los estándares del alojamiento turístico.

UC0029_3: Prestar el servicio al cliente en el ámbito de la hospitalidad.

UC0030_3: Comunicar mensajes en inglés a nivel de usuario independiente y en el ámbito turístico.

Competencias Transversales

CT0017: Interactuar con respeto a la cultura y lugar de procedencia de las personas, tanto con compañeros de trabajo como con clientes con los que tenga interacción en el ámbito de su desempeño laboral, sin ejercer ningún tipo de trato discriminatorio.

CT0018: Soportar trabajar bajo presión y hacer frente a contingencias en el ámbito de su actividad laboral, colaborando con su superior jerárquico en la aplicación de acciones específicas para solventar la situación.

CT0019: Realizar su trabajo con un estándar de servicio que supera las expectativas del cliente y contribuye a alcanzar los objetivos económicos del establecimiento.

CT0020: Asumir el carácter dinámico del sector en el que se desempeña y la necesidad de actuar con flexibilidad en su ámbito laboral para adaptarse en todo momento.

CT0021: Colaborar con su superior jerárquico en la aplicación de soluciones efectivas a problemas detectados propios de su actividad laboral.

CT0022: Trabajar eficazmente en equipos, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o para afrontar contingencias.

CT0023: Optimizar los recursos que le son asignados, evitando gastos innecesarios para la empresa y protegiendo el medio ambiente.

CT0024: Demostrar una actitud de inquietud por incorporar nuevos conocimientos para mejorar su ejercicio profesional.

Entorno profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional de forma direccionalizada por el Supervisor de Recepción, Gerente de Recepción, el Gerente de Operaciones o cargos similares, con nivel de responsabilidad y autonomía medios-bajos, tanto en grandes como en medianas organizaciones donde se vayan a desarrollar actividades de índole turística, tales como hoteles, otros alojamientos turísticos, cruceros, clubes de vacaciones, condominios turísticos, operaciones de transfer y transportación turística.

Sectores Productivos

Se desarrolla, principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios turísticos: hotelero y cruceros.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

- Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO 2019)
 - No existe.
- Otras ocupaciones:
 - Capitán de Maleteros, Jefe de Maleteros, Jefe de Botones.

Prospectiva de la cualificación

La propensión principal es que el uso de la tecnología se siga incrementando en el trabajo de los Capitanes de Maleteros, a saber: computadoras portátiles o de escritorio (saberlas encender, usar y apagar); softwares de correos electrónicos; hojas de cálculo; procesadores de palabras; softwares de recepción hotelera, para visualizar llegadas y salidas, por ejemplo, y uso de navegadores de internet como herramienta para saber de lugares, horarios y demás información para ofrecer a los huéspedes.

En el caso del personal de Equipaje, existe la tendencia de que necesiten saber conducir y contar con licencia al día para poderse hacer cargo de los carros o vehículos para pasajeros (van, mini van, micro autobuses) y de los carritos de golf usados en hoteles de grandes extensiones, como los resorts.

En cuanto a los cambios a los que tenderán los servicios de manejo de equipaje debido a la pandemia del COVID-19, en el servicio de aparcamiento se evitará la manipulación de vehículos de clientes por parte del personal y en el uso de ascensores se fomentará no compartirlos entre personas de diferentes unidades familiares, salvo que se haga uso de mascarillas. Definitivamente, el perfil del profesional de Coordinación de Manejo de Equipaje en hotel cobra aún mayor relevancia en este contexto en el que los turistas necesitarán conocer en todo momento los protocolos generales del país y del alojamiento turístico en particular, por lo que su rol será clave en ofrecer la necesaria confianza y seguridad para que puedan disfrutar de su estancia.

En la República Dominicana seguirá creciendo la demanda de personal de manejo de Equipaje en la misma proporción en que se aumenten los establecimientos de alojamiento en el país, que tienen una proyección de crecimiento importante.

Competencias básicas (CB) y Criterios de Desempeño (CD)

CB0007: *Establecer una comunicación oral y por escrito de forma clara, efectiva y pertinente, con los interlocutores ya sean usuarios, clientes, compañeros de trabajo y superiores, utilizando registros adecuados, así como leer y entender textos relacionados a su ámbito laboral.*

CD1.1. Interpreta la terminología propia del ámbito laboral y los mensajes comunicacionales orales, directos e indirectos, extrayendo las ideas principales de lo que se le comunica.

CD1.2. Establece comunicación e interactúa profesionalmente en forma oral, con el equipo de trabajo, clientes y otros profesionales del sector, utilizando terminología y registros del habla pertinentes a la situación laboral.

CD1.3. Lee y comprende instrucciones y procedimientos escritos y textos con lenguaje y tecnicismos propios de su ámbito laboral.

CD1.4. Genera registros escritos y mantiene apropiadamente el control de la documentación que respalda, tanto de los registros emitidos como de los recibidos.

CD1.5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales durante la comunicación con las demás personas, interactuando con cortesía, asertividad y respeto, valorando las diferencias individuales y la identidad social y cultural propia y de otros países.

CD1.6. Reconoce el significado de la comunicación gestual del interlocutor y adopta el lenguaje no verbal adecuado dentro de su espacio laboral.

CB0008: *Resolver problemas utilizando operaciones matemáticas de suma, resta, multiplicación y división y aplicar procedimientos básicos de proporcionalidad numérica, como porcentajes y regla de tres, así como realizar conversiones de sistemas propios de su ámbito laboral.*

CD2.1. Obtiene resultados matemáticos que le permiten resolver problemas habituales, propios de su ámbito laboral, aplicando operaciones matemáticas básicas, como sumar, restar, multiplicar y dividir, porcentajes y reglas de tres.

CD2.2. Obtiene información a partir de las conversiones de sistemas propios de su ámbito laboral, tales como conversiones de moneda, conversiones de masa y volumen, conversiones de medida para el cálculo de distancias.

CD2.3. Interpreta datos de gráficas simples elaboradas por superiores, obteniendo información relativa a su desempeño y para la mejora en la ejecución de las tareas, de manera que contribuya a cumplir los objetivos marcados por la organización.

CB0009: *Aplicar, en su nivel de competencia, tecnologías de la información y la comunicación que le permitan obtener y procesar información mediante programas informáticos, así como comunicarse y registrar datos relacionados al trabajo.*

CD3.1. Aplica las herramientas de búsqueda, almacenamiento y recuperación de la información en Internet, Intranet y aplicaciones propias del ámbito laboral, de forma eficiente, atendiendo a las instrucciones recibidas.

CD3.2. Se comunica a través de tecnologías digitales, aplicaciones de correo electrónico o plataformas, con el propósito de comunicarse de una manera eficaz, siguiendo procedimientos y normativa establecidos.

CD3.3. Realiza contenido digital simple, registra información y elabora documentos de uso frecuente, en entornos bien definidos y habituales de su área profesional, utilizando aplicaciones informáticas de procesadores de textos y/o de autoedición, en el marco de instrucciones recibidas de sus superiores.

CD3.4. Aplica, siguiendo instrucciones y bajo orientación, herramientas básicas para proteger los dispositivos electrónicos, utiliza medidas de seguridad informática mientras utiliza Internet y protege su salud laboral aplicando medidas de protección establecidas en la organización.

CD3.5. Comprueba la operatividad de los equipos móviles e informáticos que utiliza y soluciona problemas rutinarios de funcionamiento, gestionando asistencia técnica cuando excedan de una solución conocida.

UNIDADES DE COMPETENCIA

Unidades de competencia específicas (UC), Elementos de Competencia (EC) y Criterios de Desempeño (CD)

Unidad de competencia UC0027: Proporcionar atención inicial a personas ante situaciones de emergencias de salud.

Nivel: 3

Código: UC0027_3

Elementos de competencia y Criterios de Desempeño:

EC0099: Responder como informante a su superior o al servicio de emergencia (911) o lugar de emergencia determinado.

CD1.1. Contacta de manera inmediata con su superior y, en su caso, al servicio de atención de emergencias (911) o al lugar de emergencia establecido por la empresa.

CD1.2. Consulta las maniobras a aplicar y solicita otros recursos que pudiesen ser necesarios.

CD1.3. Describe el estado/condiciones en que fue hallado la persona de la emergencia.

CD1.4. Informa sobre las condiciones del entorno y despeja el área de obstáculos.

CD1.5. Informa el tiempo transcurrido desde el contacto con el evento y la localización del sistema de emergencias.

EC0100: Aplicar soporte vital básico inicial en situaciones de emergencia de acuerdo a protocolos de actuación.

CD2.1. Aplica técnicas de torniquete en caso de sangrado profuso

CD2.2. Aplica la maniobra de Heimlich o compresiones abdominales cuando una persona se esté asfixiando por atragantamiento, de acuerdo al protocolo establecido.

CD2.3. Acomoda y protege al usuario en caso de convulsiones.

CD2.4. Aplica maniobra frente-mentón en caso de obstrucción de las vías aéreas.

CD2.5. Observa dentro de la boca la presencia o no de algún objeto causante del atragantamiento.

CD2.6. Evalúa la posibilidad de acceso al objeto del atragantamiento y realiza un barrido digital, es decir, con los dedos, para retirar el objeto causante del atragantamiento.

CD2.7. Adopta las medidas de autoprotección y asepsia en la manipulación del usuario para asistirle de forma segura.

EC0101: Acompañar a la persona en situación de emergencia de salud y ofrecerle orientación y apoyo emocional.

CD3.1. Acompaña a la persona en situación de emergencia y ofrece apoyo emocional hasta que llegan las autoridades de emergencia establecidas.

CD3.2. Muestra control de la situación, así como de sus emociones, con el fin de mantener la emergencia controlada.

CD3.3. Solicita, en caso de transferencia de la persona a un centro de atención, información básica sobre su estado y posibles complicaciones para informar a los familiares.

Contexto profesional

- Medios de producción
- Botiquín de primeros auxilios. Material de movilización e inmovilización. Equipo de protección personal. Sistema de comunicación. Protocolos de actuación.
- Productos y resultados
- Signos de alteraciones orgánicas detectados como primer intervintente. Atención inicial y primeros auxilios básicos iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-

respiratoria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado aplicadas. Intervención con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado.

- Información utilizada o generada
- Manuales de primeros auxilios. Protocolos de actuación. Informes.

Unidad de competencia UC0028: Coordinar la llegada y salida de clientes liderando el equipo de maleteros según los estándares del alojamiento turístico.

Nivel: 3

Código: UC0028_3

Elementos de competencia y Criterios de Desempeño:

EC0102: Asegurar la buena disposición del área de registro de clientes en cuanto a limpieza, mantenimiento y seguridad según los procedimientos establecidos por el alojamiento turístico.

CD1.1. Supervisa la estación de trabajo del área de equipaje y revisa que el área de registro se mantenga limpia y ordenada, informando al departamento de Ama de llaves ante cualquier necesidad de limpieza, según los estándares del establecimiento turístico.

CD1.2. Revisa que el mobiliario y equipamientos del área de registro se encuentren en óptimas condiciones, según los estándares del establecimiento turístico, reportando cualquier discrepancia al departamento de mantenimiento y/o Ama de llaves, así como a su superior directo.

CD1.3. Supervisa que la iluminación, climatización y aromatización del área de registro esté de acuerdo con los estándares del alojamiento turístico reportando cualquier discrepancia al departamento de mantenimiento y/o Ama de llaves, así como a su superior directo.

CD1.4. Certifica que el área de registro cumple con todas las disposiciones de seguridad e higiene laboral, de acuerdo con las normas establecidas, reportando cualquier discrepancia al departamento correspondiente y a su superior directo.

EC0103: Coordinar con el departamento de manejo de equipaje los horarios de llegada y salida de clientes y entrada de visitantes previstos durante el día, planificando el turno y asegurando la disposición de las herramientas y materiales necesarios para proveer el servicio a la llegada de clientes al alojamiento turístico.

CD2.1. Obtiene los reportes necesarios a través del sistema de recepción para verificar las horas de llegadas y salidas de los clientes del establecimiento turístico, a través de. transportaciones, asistencia de equipaje, excursiones, agencias, etc. y los comparte con el equipo de maleteros.

CD2.2. Reconfirma por teléfono o comunicación directa con los representantes del tour operador las horas de llegadas y salidas de sus clientes y los vuelos de estos, reportando al supervisor directo cualquier cambio o discrepancia.

CD2.3. Comparte con los departamentos involucrados, tales como recepción, ama de llaves y transfer, entre otros, los reportes físicos y digitalmente, para la coordinación de la operación informando a su superior directo y resto de departamentos de cualquier cambio.

CD2.4. Asegura la disposición de las herramientas y materiales propios del servicio para el turno de trabajo del equipo de maleteros, dígase: llaves de habitaciones, hoja de registro de llegadas y salidas, portaequipaje, carritos de maletas, tickets de maletas, entre otros, reportando cualquier falta a su superior directo.

EC0104: Supervisar el desempeño y manejo del equipo de maleteros asegurando el cumplimiento de estándares de servicio otorgado al cliente durante su llegada y salida al alojamiento turístico.

CD3.1. Elabora horarios de trabajo de acuerdo al personal a cargo y a las necesidades operativas del alojamiento turístico.

CD3.2. Controla el uso y buen mantenimiento de las herramientas y materiales necesarios para dar el servicio al cliente a la llegada y salida del alojamiento turístico (carritos de maletas, transportación, entre otros).

CD3.3. Supervisa que el personal bajo su cargo esté debidamente uniformado y presentado según los estándares del alojamiento turístico.

CD3.4. Lleva un control, a través del libro bitácora, de los equipaje recibidos y entregados, cambios de habitaciones, y cualquier otro tipo de servicio ofrecido por el departamento, reportando cualquier anomalía detectada a su superior directo.

Contexto Profesional

Medios de producción

- **Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Internet e Intranet. Carrito de traslado de equipaje. Artefactos y/o dispositivos del establecimiento (aparato de radio frecuencia, tarjetas electrónicas, llaves, teléfonos). Tarjeta de identificación con el nombre.**

Productos y resultados

- **Atención a la llegada y salida de visitantes y clientes en coordinación con el área de recepción del establecimiento. Información sobre horarios de llegada y salida del cliente. Registro de visitantes al alojamiento turístico.**

Información utilizada o generada

- **Reglamento interno del establecimiento. Información turística básica del establecimiento turístico y entorno. Estándares de la marca. Protocolo de servicio al cliente. Libro bitácora. Manual de organización del trabajo en el departamento de manejo de equipaje. Información interdepartamental y jerárquica.**

Unidad de competencia UC0029: Prestar el servicio al cliente en el ámbito de la hospitalidad.

Nivel: 3

Código: UC0029_3

Elementos de competencia y Criterios de Desempeño:

EC0105: Brindar la información, asistencia y orientación al cliente sobre los productos y servicios que se ofrecen o dirigirle al departamento correspondiente según los protocolos de la empresa turística.

CD1.1. Maneja la información básica acerca de los productos, servicios y actividades de la empresa turística.

CD1.2. Informa al cliente sobre la ubicación de las áreas, productos, servicios y los horarios en que los mismos están disponibles para uso.

CD1.3. Dirige al cliente al departamento correspondiente, de forma oportuna, para brindar la información y asistencia en caso necesario.

CD1.4. Interactúa genuinamente con el cliente durante su estadía en la empresa turística, asegurando su bienestar.

CD1.5. Atiende y escucha atentamente al cliente sobre sus solicitudes e inquietudes.

CD1.6. Da una respuesta profesional al cliente durante la comunicación, facilitando una asistencia básica ante cualquier solicitud necesaria durante la estancia en la empresa turística o dirige la comunicación al departamento correspondiente.

EC0106: Resolver solicitudes, dentro de su ámbito de actuación, canalizar conflictos y reclamos de los clientes informando a sus superiores y áreas involucradas, según los protocolos de servicio establecidos.

CD2.1. Escucha y empatiza con las solicitudes, conflictos y reclamos presentados por el cliente y evidencia un sentido de urgencia por la resolución de la situación reportada asegurando la transmisión de la misma al departamento o persona correspondiente de su resolución en la empresa turística.

CD2.2. Se disculpa por el inconveniente presentado por el cliente siguiendo los estándares de fraseología de la empresa turística y agradeciendo al cliente por la información brindada.

CD2.3. Resuelve la situación reportada por el cliente o informa al área responsable de resolución.

CD2.4. Retroalimenta al cliente sobre el resultado una vez completada la acción por el departamento o persona correspondiente.

EC0107: Coordinar con las áreas involucradas en la experiencia del cliente, el servicio, la resolución de incidencias y el cumplimiento de requerimientos, durante su estancia en el establecimiento turístico, según los protocolos de servicio establecidos.

CD3.1. Establece una comunicación directa verbal y por escrito, con las áreas relacionadas a la ejecución del servicio al cliente.

CD3.2. Realiza reportes de registro de petición de servicios, requerimientos especiales, incidencias, entre otros, compartiendo los mismos con las áreas involucradas y su superior directo.

CD3.3. Da el oportuno seguimiento a la satisfacción del cliente en cada interacción ocurrida con el mismo durante su estancia en la empresa turística, y especialmente ante las solicitudes e incidencias reportadas, comunicando cualquier discrepancia a las áreas involucradas y su superior directo.

Contexto Profesional

Medios de producción

- **Equipos informáticos.** Programas informáticos específicos. Internet e Intranet. Equipos y material de oficina. Instrumentos de telecomunicaciones. Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia. Materiales de ayuda para discapacitados. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Artefactos y/o dispositivos del establecimiento (aparato de radio frecuencia, tarjetas electrónicas, llaves, teléfonos). Tarjeta de identificación con el nombre. Folletos informativos sobre productos y servicios del establecimiento turístico. Mapa del destino. Listado de la oferta de actividades y excursiones que se facilitan por los tour operadores.

Productos y resultados

- Oferta de información sobre horarios y productos y/o servicios turísticos ofertados, tomando en consideración las necesidades del cliente. Canal de comunicación de reportes de incidencias y/o requerimientos entre el cliente y los departamentos involucrados.
- Facilitación del servicio de alojamiento requerido por el cliente. Atención a los clientes. Atención y gestión de las comunicaciones internas y externas. Información de solicitudes e incidencias de clientes para la dirección del establecimiento.

Información utilizada o generada

- Reglamento interno del establecimiento. Información turística básica del establecimiento turístico y entorno. Estándares de la marca. Protocolo de servicio al cliente. Situaciones climáticas generales. Folletos con información general de productos turísticos. Registro de novedades realizadas por turno. Información interdepartamental y jerárquica.

Unidad de competencia UC0030: Comunicar mensajes en inglés a nivel de usuario independiente y en el ámbito turístico.

Nivel: 3

Código: UC0030_3

Elementos de competencia y Criterios de Desempeño:

EC0108: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.

CD1.1. Interpreta los aspectos generales de mensajes orales emitidos en inglés y describir con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

Resolución de quejas y reclamaciones.

Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

Demandas de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CD1.2. Interpreta de forma general mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.

Comunicación formal o informal.

Aspectos no verbales.

Número y características de los interlocutores.

Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.

Claridad de la pronunciación.

Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

EC0109: Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de complejidad media escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.

CD2.1. Interpreta de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en inglés y describir su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:

Consulta de manuales de equipamiento o utensilio de la actividad turística.

Consulta de manuales de aplicación informática.

Petición de información, reservas y pedidos.

Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.

Información sobre destinos, servicios y precios.

CD2.2. Interpretar de forma general mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

Canal de la comunicación, como fax, email o carta.

Costumbres en el uso de la lengua.

Grañía deficiente.

Impresión de baja calidad.

EC0110: Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.

CD3.1. Expresa oralmente en inglés, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

Resolución de quejas y reclamaciones.

Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

Demandas de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CD3.2. Produce mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

Comunicación presencial o telefónica.

Comunicación formal o informal.

Costumbres en el uso de la lengua.

Número y características de los interlocutores.

Ruido ambiental o interferencias.

Tiempo del que se dispone para la comunicación.

EC0111: Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.

CD4.1. Produce en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

Avisos para clientes de un evento.

Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.

Reservas y venta de servicios y productos turísticos.

Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.

Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.

Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.

Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.

Información básica sobre eventos, como fecha, lugar y precio.

Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CD4.2. Produce en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

Comunicación formal o informal.

Costumbres en el uso de la lengua.

Características de los receptores del mensaje.

Calidad de la impresión o de la grafía.

EC0112: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

CD5.1. Interacciona con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

Resolución de quejas y reclamaciones.

Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

Demandas de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CD5.2. Resuelve situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:

Comunicación presencial o telefónica.

Comunicación formal o informal.

Costumbres en el uso de la lengua.

Número y características de los interlocutores.

Claridad en la pronunciación y distintos acentos.

Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.

Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Contexto profesional

Medios de producción

- **Equipos informáticos.** Programas informáticos específicos. Internet e Intranet. Equipos y material de oficina. Instrumentos de telecomunicaciones. Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia. Materiales de ayuda para discapacitados. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Artefactos y/o dispositivos del establecimiento (aparato de radio frecuencia, tarjetas electrónicas, llaves, teléfonos). Tarjeta de identificación con el nombre. Folletos informativos sobre productos y servicios del establecimiento turístico. Mapa del destino. Listado de la oferta de actividades y excursiones que se facilitan por los tour operadores. Diccionario.

Productos y resultados

- Comunicación interactiva medianamente fluida con clientes en inglés para la prestación del servicio de alojamiento. Interpretación de documentos profesionales y técnicos medianamente complejos, relacionados con la actividad de alojamiento.

Información utilizada o generada

- Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones básicas. Diccionarios bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales de hotelería, catálogos, periódicos y revistas especializadas en establecimientos turísticos. Información publicada en las redes. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

Competencias Transversales (CT) y Criterios de Desempeño (CD)

CT0017: *Interactuar con respeto a la cultura y lugar de procedencia de las personas, tanto con compañeros de trabajo como con clientes con los que tenga interacción en el ámbito de su desempeño laboral, sin ejercer ningún tipo de trato discriminatorio.*

CD1.1. Interactúa con respeto hacia la expresión artística, la historia y tradición, la cultura popular y la diversidad cultural y lingüística del país y de los países de los clientes mayoritarios en su ámbito laboral.

CD1.2. Demuestra una actitud abierta hacia las expresiones culturales propias y ajenas.

CD1.3. Demuestra respeto por la expresión cultural, identidad y visiones de otras personas.

CT00018: *Soportar trabajar bajo presión y hacer frente a contingencias en el ámbito de su actividad laboral, colaborando con su superior jerárquico en la aplicación de acciones específicas para solventar la situación.*

CD2.1. Enfrenta situaciones física y emocionalmente exigentes, manteniendo el nivel de desempeño esperado, en su ámbito de responsabilidad.

CD2.2. Se mantiene enfocado en las actividades y prioridades asignadas por su superior jerárquico en caso de tenerlos, frente a situaciones de presión o sobrecarga.

CD2.3. Manifiesta calma y coopera con otros miembros del equipo frente a restricciones de tiempo o recursos.

CT0019: *Realizar su trabajo con un estándar de servicio que supera las expectativas del cliente y contribuye a alcanzar los objetivos económicos del establecimiento.*

CD3.1. Está atento a los tiempos de realización de los trabajos, y controla y ayuda a lograr su cumplimiento.

CD3.2. Realiza bien su trabajo y facilita el de los demás, para el logro de los objetivos y acciones esperados.

CD3.3. Resuelve a tiempo y en su ámbito de responsabilidad, situaciones problemáticas que requieren modificaciones, a fin de poder alcanzar el nivel esperado.

CD3.4. Mantiene una actitud de total disponibilidad con el cliente, brindando más de lo que éste espera.

CD3.5. Tiene una constante actitud de servicio hacia sus compañeros.

CD3.6. Atiende a cada cliente con dedicación y voluntad de satisfacer las demandas que se le planteen.

CD3.7. Demuestra que el cliente es fundamental para su organización y actúa en consecuencia.

CT0020: *Asumir el carácter dinámico del sector en el que se desempeña y la necesidad de actuar con flexibilidad en su ámbito laboral para adaptarse en todo momento.*

CD4.1. Colabora con su superior jerárquico en la identificación de tendencias en el sector en el que se desempeña, con el fin de detectar cambios que puedan requerir adaptaciones de sus procedimientos.

CD4.2. Aplica los cambios a los procedimientos con prontitud y diligencia, siguiendo instrucciones de su superior, reportando los avances y cualquier otra información relevante.

CD4.3. Colabora con otros superiores jerárquicos y con otras áreas en la incorporación de nuevos procedimientos, demostrando flexibilidad y evitando resistencias.

CD4.4. Reconoce los puntos de vista de sus compañeros y de sus superiores, respetando la diversidad de opiniones en cualquiera que sea la circunstancia.

CT0021: *Colaborar con su superior jerárquico en la aplicación de soluciones efectivas a problemas detectados propios de su actividad laboral.*

CE5.1. Comunica con prontitud a su superior jerárquico los problemas detectados y las posibles causas de los mismos.

CE5.2. Aplica soluciones sencillas a problemas generalmente rutinarios y poco complejos, dentro de su ámbito de responsabilidad.

CE5.3. Trabaja con un enfoque de alerta para adelantarse a problemas potenciales y ponerlos en conocimiento de su superior jerárquico en su ámbito laboral.

CE5.4. Aplica a los problemas complejos las soluciones que han sido desarrolladas por su superior jerárquico y le comunica los avances en la resolución.

CT0022: *Trabajar eficazmente en equipos, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o para afrontar contingencias.*

CE6.1. Comprende su rol y aporte en el equipo de trabajo para la consecución de los objetivos, mostrando disposición a colaborar en caso que se lo requiera.

CE6.2. Cumple con los plazos y/o tareas acordadas colectivamente, siendo confiable con los compromisos que adquiere.

CE6.3. Colabora con otros miembros del equipo realizando de manera diligente sus tareas y siguiendo las instrucciones recibidas.

CE6.4. Muestra aceptación a la integración de otras personas al equipo de trabajo.

CE6.5. Se mantiene motivado, actuando para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.

CE6.6. Actúa de manera constructiva ante la solución de conflictos siguiendo las normas establecidas.

CT0023: *Optimizar los recursos que le son asignados, evitando gastos innecesarios para la empresa y protegiendo el medio ambiente.*

CE7.1. Aprovecha el tiempo de su jornada laboral siguiendo la planificación de su superior jerárquico y evitando pérdidas de tiempo innecesarias.

CE7.2. Optimiza los insumos que le son asignados, de forma que se cumplan los objetivos marcados con la menor merma posible.

CE7.3. Utiliza las instalaciones, equipamientos y utensilios de manera cuidadosa, tratando de que se alargue su vida útil.

CE7.4. Desempeña sus tareas con honradez en el manejo de insumos, dinero e información confidencial.

CT0024: *Demostrar una actitud de inquietud por incorporar nuevos conocimientos para mejorar su ejercicio profesional.*

CE8.1. Recopila información sobre sus propias competencias a partir de evaluaciones de desempeño y otras fuentes de información y lo compara con las competencias necesarias para el desempeño de su trabajo.

CE8.2. Demuestra curiosidad por los procesos en los que se desempeña, se plantea preguntas y obtiene respuestas de su superior jerárquico y de compañeros de trabajo.

CE8.3. Participa en acciones de formación y capacitación para mejorar sus competencias y enfrentar mejores situaciones propias de su ámbito laboral.

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN: ORIENTACIONES A LA FORMACIÓN

Resultados de Aprendizaje Básicos (RAB) y Criterios de Evaluación (CE)

RAB0007: *Establecer comunicaciones orales y por escrito de forma clara, efectiva y pertinente, con diferentes tipos de interlocutores utilizando registros adecuados, así como leer y entender textos habituales en su ámbito laboral.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CB1: Establecer una comunicación oral y por escrito de forma clara, efectiva y pertinente, con los interlocutores ya sean usuarios, clientes, compañeros de trabajo y superiores, utilizando registros adecuados, así como leer y entender textos relacionados a su ámbito laboral.

Criterios de evaluación

CE1.1. Interpretar la terminología propia del ámbito laboral y los mensajes comunicacionales orales, directos e indirectos, extrayendo las ideas principales de lo que se le comunica.

CE1.2. Establecer comunicación e interactuar en forma oral, utilizando terminología y registros del habla pertinentes a la situación laboral.

CE1.3. Leer y comprender instrucciones y procedimientos escritos y textos con lenguaje y tecnicismos propios de su ámbito laboral.

CE1.4. Generar registros escritos y mantiene apropiadamente el control de la documentación que respalda, tanto de los registros emitidos como de los recibidos.

CE1.5. En situaciones simuladas de interlocución profesional, aplicar actitudes y comportamientos profesionales durante la comunicación con las demás personas, interactuando con cortesía, assertividad y respeto, valorando las diferencias individuales y la identidad social y cultural propia y de otros países.

CE1.6. En situaciones simuladas de comunicación y comunicación intercultural, reconocer el significado de la comunicación gestual del interlocutor y adoptar el lenguaje no verbal adecuado.

RAB0008: *Resolver problemas utilizando operaciones matemáticas de suma, resta, multiplicación y división y aplicar procedimientos básicos de proporcionalidad numérica, como porcentajes y regla de tres, así como realizar conversiones de sistemas propios de su ámbito laboral.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CB2: Resolver problemas utilizando operaciones matemáticas de suma, resta, multiplicación y división y aplicar procedimientos básicos de proporcionalidad numérica, como porcentajes y regla de tres, así como realizar conversiones de sistemas propios de su ámbito laboral.

Criterios de evaluación

CE2.1. Obtener resultados matemáticos que le permiten resolver problemas habituales, propios de su ámbito laboral, aplicando operaciones matemáticas básicas, como sumar, restar, multiplicar y dividir, porcentajes y reglas de tres.

CE2.2. Obtener información a partir de las conversiones de sistemas propios de su ámbito laboral, tales como conversiones de moneda, conversiones de masa y volumen, conversiones de medida para el cálculo de distancias.

CE2.2. En supuestos prácticos de interpretación de gráficas simples habituales en su ámbito laboral, obtener información relativa a los datos incluidos en las representaciones gráficas.

RAB0009: *Aplicar, en su nivel de competencia, tecnologías de la información y la comunicación que le permitan obtener y procesar información mediante programas informáticos, así como comunicarse y registrar datos relacionados al trabajo.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CB3: Aplicar, en su nivel de competencia, tecnologías de la información y la comunicación que le permitan obtener y procesar información mediante programas informáticos, así como comunicarse y registrar datos relacionados al trabajo.

Criterios de evaluación

CE3.1. Aplicar las herramientas de búsqueda, almacenamiento y recuperación de la información en Internet, Intranet y aplicaciones propias del ámbito laboral, de forma eficiente, atendiendo a las instrucciones recibidas.

CE3.2. Establecer comunicación a través de tecnologías digitales, aplicaciones de correo electrónico o plataformas, con el propósito de comunicarse de una manera eficaz, siguiendo procedimientos y normativa establecidos.

CE3.3. Realizar contenidos digitales simples, registrar información y elaborar documentos de uso frecuente, en entornos bien definidos y habituales de su área profesional, utilizando aplicaciones informáticas de procesadores de textos y/o de autoedición.

CE3.4. Aplicar herramientas básicas para proteger los dispositivos electrónicos, utilizar medidas de seguridad informática mientras utiliza Internet y proteger su salud laboral aplicando medidas de protección habituales en su ámbito laboral.

CE3.5. Comprobar la operatividad de los equipos móviles e informáticos que utiliza y soluciona problemas rutinarios de funcionamiento, explicando la importancia de solicitar asistencia técnica cuando excedan de una solución conocida.

Resultados de Aprendizaje Específicos (RAE) y Criterios de Evaluación (CE)

Resultados de Aprendizaje asociados a la UC0027: Proporcionar atención inicial a personas en situaciones de emergencias de salud.

RAE0104: *Responer como informante a su superior o al servicio de emergencia (911) o lugar de emergencia determinado.*

CE1.1. Listar las situaciones de emergencia más comunes en su ámbito laboral.

CE1.2. Describir el protocolo de emergencia de salud a aplicar en su ámbito laboral.

CE1.3. En una situación simulada donde hay una persona que presenta una emergencia de salud:

Contactar de manera inmediata con su superior y, en su caso, al servicio de atención de emergencias (911) o al lugar de emergencia establecido por la empresa.

Consultar las maniobras a aplicar y solicitar otros recursos que pudiesen ser necesarios.

Describir el estado/condiciones en que fue hallado la persona de la emergencia.

Informar sobre las condiciones del entorno y despejar el área de obstáculos.

Informar el tiempo transcurrido desde el contacto con el evento y la localización del sistema de emergencias.

CE1.4. Mantener la calma durante el reconocimiento e información de la situación a sus superiores o servicio de emergencia.

RAE0105: *Aplicar soporte vital básico inicial en situaciones de emergencia de acuerdo a protocolos de actuación.*

CE2.1. Describir las diferentes técnicas a aplicar a las situaciones más comunes de emergencia que pueden presentarse en su ámbito laboral, tales como técnica de torniquete, maniobra de Heimlich y maniobra frente mentón, entre otras.

CE2.2. En una situación simulada donde hay una persona que presenta una emergencia de salud:

Aplicar técnicas de torniquete en caso de sangrado profuso

Aplicar la maniobra de Heimlich o compresiones abdominales cuando una persona se esté asfixiando por atragantamiento, de acuerdo al protocolo establecido.

Acomodar y proteger al usuario en caso de convulsiones.

Aplicar maniobra frente-mentón en caso de obstrucción de las vías aéreas.

Observar dentro de la boca la presencia o no de algún objeto causante del atragantamiento.

Evaluar la posibilidad de acceso al objeto del atragantamiento y realizar un barrido digital, es decir, con los dedos, para retirar el objeto causante del atragantamiento.

Adoptar las medidas de autoprotección y asepsia en la manipulación del usuario para asistirle de forma segura.

CE2.3. Explicar la importancia de manejar las diferentes técnicas a aplicar en las distintas situaciones de emergencia de salud y las consecuencias si no se cuenta con formación.

RAE0106: *Acompañar a la persona en situación de emergencia de salud y ofrecerle orientación y apoyo emocional.*

CE3.1. Explicar las técnicas de apoyo emocional que pueden aplicarse a una persona en situación de emergencia para no agravar su estado.

CE3.2. En una situación simulada donde hay una persona que presenta una emergencia de salud:
Acompañar a la persona en situación de emergencia y ofrecer apoyo emocional hasta que llegan las autoridades de emergencia establecidas.

Mostrar control de la situación, así como de sus emociones, con el fin de mantener la emergencia controlada.
Solicitar, en caso de transferencia de la persona a un centro de atención, información básica sobre su estado y posibles complicaciones para informar a los familiares.

CE3.3 Describir el rol de informador a familiares sobre el estado y posibles complicaciones de una persona en emergencias de salud.

Resultados de Aprendizaje asociados a la UC0028: Coordinar la llegada y salida de clientes liderando el equipo de maleteros según los estándares del alojamiento turístico.

RAE0107: *Asociar necesidades de mantenimiento con condiciones de uso de accesos, espacios, instalaciones y dotación básica propios del departamento de manejo de equipaje en el área de lobby y vestíbulo.*

CE1.1. Describir condiciones básicas para favorecer la accesibilidad al alojamiento turístico.

CE1.2. Identificar las necesidades de mantenimiento y limpieza del área de lobby y vestíbulo.

CE1.3. Diferenciar los espacios, comunes y no comunes que componen el alojamiento turístico, indicando sus funciones y características y sus necesidades de mantenimiento habitual.

CE1.4. Identificar accesos, instalaciones, iluminación y dotación básica propias del departamento y sus necesidades de mantenimiento habitual.

CE1.5. Justificar la optimización de las condiciones de accesibilidad para cualquier tipología de público potencial.

CE1.6. Identificar distintos elementos exigidos por la normativa aplicable de seguridad utilizados en sistemas de emergencia o contra incendios.

CE1.7. Identificar elementos comunes de decoración, climatización y ambientación en el área de lobby y vestíbulo de un alojamiento turístico.

CE1.8. En una situación simulada, revisar que el mobiliario y equipamientos del área de registro se encuentren en óptimas condiciones, según los estándares del establecimiento turístico.

CE1.9. En una situación simulada, supervisar que la iluminación, climatización y aromatización del área de registro esté de acuerdo con los estándares fijados.

CE1.10. Detectar en qué situaciones debe reportar al departamento de mantenimiento y/o Ama de llaves, así como a un superior directo.

CE1.11. Demostrar responsabilidad en la revisión del área de recibimiento de los clientes con el fin de mantener la imagen del establecimiento.

RAE0108: *Relacionar el registro de clientes a la llegada con la actividad a desarrollar por los departamentos involucrados como: recepción y ama de llaves, y describir las herramientas y materiales necesarios para proveer el servicio de recibimiento y asistencia con el equipaje de clientes.*

CE2.1. Enumerar las herramientas y materiales propios del departamento de manejo de equipaje durante la llegada y salida del cliente al alojamiento turístico.

CE2.2. Identificar la información de los reportes facilitados por el software de un alojamiento turístico y que es necesaria para obtener los horarios de llegadas y salidas de clientes.

CE2.3. Justificar la importancia de la comunicación interdepartamental para la sincronización del proceso de llegada y salida de clientes a un Alojamiento turístico.

CE2.4. En una situación simulada de llegada de clientes:

Detectar posibles situaciones de anomalía en los horarios de llegada y salida de clientes y comunicar las discrepancias a un superior directo y departamentos involucrados.

Establecer vías de comunicación con representantes del tour operador y/o cliente directo para confirmar el horario de llegada y salida de clientes.

Obtener los reportes necesarios a través del departamento de recepción para verificar las horas de llegadas y salidas de los clientes del establecimiento turístico, a través de: transportaciones, asistencia de equipaje, excursiones, agencias, etc.

CE2.5. En una situación simulada de describir las herramientas y materiales necesarios para proveer el servicio de recibimiento y asistencia con el equipaje de clientes:

Completar un reporte de inventario de las herramientas y materiales disponibles para proveer el servicio al cliente.

Realizar una requisición de las herramientas y materiales necesarios en el departamento.

Describir el proceso de requisición de las herramientas y materiales faltantes a través de un superior directo.

CE2.6. Demostrar responsabilidad con la información del que se comparte con los departamentos de recepción, ama de llaves y transfer.

CE2.7. Demostrar discreción en el tratamiento de datos de los clientes.

CE2.8. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.

RAE0109: Representar las funciones de un equipo de maleteros durante el servicio al cliente a la llegada y salida de un alojamiento turístico.

CE3.1. Describir los objetivos, funciones y tareas propias de un maletero.

CE3.2. Describir la importancia del cuidado del aseo e imagen personal y de la uniformidad durante la atención al cliente en un entorno laboral y de acuerdo con los estándares de un Alojamiento turístico.

CE3.3. Describir la importancia del registro de procesos en el libro bitácora del departamento para el control de llegada y salida de clientes a un Alojamiento turístico.

CE3.4. En una situación simulada de representar las funciones de un equipo de maleteros:

Elaborar un horario de trabajo según turnos, ocupación, estacionalidad y personal disponible.

Elaborar un cuadrante de vacaciones, días feriados, permisos, entre otros, de un equipo de maleteros a su cargo.

CE3.5. Valorar la importancia del cuidado personal durante la prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

CE3.6. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.

Resultados de Aprendizaje asociados a la UC0029: Prestar el servicio al cliente en el ámbito de la hospitalidad.

RAE0110: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en alojamientos turísticos, en función de distintas tipologías de clientes a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

CE1.1. Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en el alojamiento turístico.

CE1.2. Describir los procesos de acogida, despedida y atención al cliente o usuario, identificando las etapas, los departamentos involucrados y los factores clave para conseguir su satisfacción.

CE1.3. Identificar los atributos de los servicios, recursos, meteorología, infraestructuras y productos turísticos del entorno, para prestar información sobre ellos.

CE1.4. En una situación simulada de atención al cliente:

Interactuar genuinamente con el cliente durante su estadía en la empresa turística, asegurando su bienestar. Atender y escuchar atentamente al cliente sobre sus solicitudes e inquietudes.

Dar una respuesta profesional al cliente durante la comunicación, facilitando una asistencia básica ante cualquier solicitud necesaria durante la estancia.

CE1.5. En una situación simulada, examinar los resultados de supuesta información trasmisida por clientes asiduos al alojamiento turístico, valorando aspectos a incluir para potenciar el ciclo de mejora continua.

CE1.6. Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes o usuarios con cortesía y amabilidad, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen del establecimiento turístico.

CE1.7. Justificar la necesaria participación personal en la aplicación de la mejora de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los clientes, y por consecuencia un retorno del cliente al alojamiento turístico.

CE1.8. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.

RAE0111: *Demostrar actitudes de predisposición en la atención al cliente analizando la importancia de superar sus expectativas con relación al trato e información recibida ante la presentación de solicitudes y reclamos.*

CE2.1. Diferenciar las expectativas e intereses de diferentes tipos de clientes según edades, procedencia, sexo, entre otros.

CE2.2. Asociar la capacidad de empatía con las necesidades de los diferentes tipos de potenciales clientes, compañeros y/o colaboradores.

CE2.3. Explicar la importancia de la recogida de información sobre la satisfacción del usuario y los métodos básicos a aplicar para su valoración.

CE2.4. Valorar la importancia de la imagen corporativa identificando su rol dentro de la empresa.

CE2.5. Ejemplificar diversas situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones habituales en estos establecimientos.

CE2.6. Valorar la importancia de mantener una actitud amable y cercana en el trato con el cliente explicando el motivo de dicho comportamiento y el impacto de este en la experiencia del cliente con el alojamiento turístico.

CE2.7. Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los potenciales clientes, compañeros y/o colaboradores.

CE2.8. Detectar las situaciones imprevistas que deben reportarse inmediatamente a un superior jerárquico.

RAE0112: *Diferenciar y aplicar procedimientos habituales para la interpretación y resolución de necesidades de información, reclamaciones y quejas propias del ámbito de alojamiento en coordinación con las áreas involucradas.*

CE3.1. Describir distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes en un establecimiento de alojamiento.

CE3.2. Seleccionar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

CE3.3. En un supuesto práctico de demanda de información o presentación de reclamaciones o quejas por parte de un cliente con una tipología previamente definida:

Identificar y seleccionar la información a aportar en función de la situación planteada.

Prestar la información demandada en función de la reclamación o queja formulada.

Simular la resolución de conflictos entre las partes por medio de una situación consensuada, demostrando una actitud segura y objetiva.

Determinar cuándo procede el registro de la consulta o reclamación presentada en los reportes utilizados para registrar estos acontecimientos.

Identificar si la información facilitada y resolución planteada ha sido de la satisfacción del cliente a través de la interacción con el mismo y/o las áreas involucradas.

CE3.4. Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los potenciales clientes, compañeros y/o colaboradores.

CE3.5. Describir de forma clara y precisa, al superior directo y áreas responsables de resolución, las necesidades, solicitudes y reclamos presentados por el cliente.

Resultados de Aprendizaje asociados a la UC0030: Comunicar mensajes en inglés a nivel de usuario independiente y en el ámbito turístico.

RAE0113: *Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.*

CE1.1. Interpretar los aspectos generales de mensajes orales emitidos en inglés y describir con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

Resolución de quejas y reclamaciones.

Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CE1.2. Interpretar de forma general mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.

Comunicación formal o informal.

Aspectos no verbales.

Número y características de los interlocutores.

Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.

Claridad de la pronunciación.

Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RAE0114: *Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.*

CE2.1. Interpretar de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en inglés y describir su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:

Consulta de manuales de equipamiento o utensilio de la actividad turística.

Consulta de manuales de aplicación informática.

Petición de información, reservas y pedidos.

Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.

Información sobre destinos, servicios y precios.

CE2.2. Interpretar de forma general mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.

Costumbres en el uso de la lengua.

Grafixa deficiente.

Impresión de baja calidad.

RAE0115: *Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.*

CE3.1. Expresar oralmente en inglés, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

Resolución de quejas y reclamaciones.

Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

Demandas de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CE3.2. Producir mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

Comunicación presencial o telefónica.

Comunicación formal o informal.

Costumbres en el uso de la lengua.

Número y características de los interlocutores.

Ruido ambiental o interferencias.

Tiempo del que se dispone para la comunicación.

RAE0116: Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.

CE4.1. Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

Avisos para clientes de un evento.

Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.

Reservas y venta de servicios y productos turísticos.

Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.

Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.

Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.

Formalización de documentos de control, contratos y bonos.

Elaboración de informes.

Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.

Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.

Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CE4.2. Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

Comunicación formal o informal.

Costumbres en el uso de la lengua.

Características de los receptores del mensaje.

Calidad de la impresión o de la grafía.

RAE0117: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

CE5.1. Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:

Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte terrestre, aéreo y acuático, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.

Resolución de quejas y reclamaciones.

Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

Demandas de información variada por parte del cliente o profesional del sector.

Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.

Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.

Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.

Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.

CE5.2. Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:

Comunicación presencial o telefónica.

Comunicación formal o informal.

Costumbres en el uso de la lengua.

Número y características de los interlocutores.

Claridad en la pronunciación y distintos acentos.

Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.

Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Resultados de Aprendizaje Transversales (RAT) y Criterios de Evaluación (CE)

RAT0017: *Interactuar con respeto a la cultura y lugar de procedencia, tanto a clientes como a colaboradores, apegados a los principios fundamentales y a la ética.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT1: Interactuar con respeto a la cultura y lugar de procedencia de las personas, tanto con compañeros de trabajo como con clientes con los que tenga interacción en el ámbito de su desempeño laboral, sin ejercer ningún tipo de trato discriminatorio.

Criterios de evaluación

CE1.1. Describir las normas y las creencias que justifican una buena o mala acción (beneficencia y maleficencia).

CE1.2. Describir los Derechos Humanos.

CE1.3. Describir las responsabilidades legales relacionadas con la autonomía y libertad del usuario, así como la ley de protección de datos.

CE1.4. Describir la existencia de diferentes modos de pensar y actuar respecto a la propia cultura y libertad humana.

CE1.5. En un supuesto práctico o ambiente simulado de atención al cliente, demostrar que puede:

Manifestar el respeto a la idiosincrasia de cada cultura.

Describir la existencia de diferentes modos de pensar y actuar en las diferentes culturas.

Describir al individuo y su entorno, reconociendo las diversas expresiones culturales de los sujetos individuales y colectivos, protegiendo las características propias del ser humano, el secreto profesional, el consentimiento informado y la autonomía de cada cliente.

Facilitar una relación empática y respetuosa con el cliente, acorde con la situación de la persona.

Describir las responsabilidades legales relacionadas con la autonomía y libertad del cliente, así como la ley de protección de datos.

RAT0018: *Trazar prioridades frente a situaciones de presión que le permitan ajustar los tiempos a las necesidades de su área de trabajo y hacer frente a contingencias en el ámbito de su actividad laboral, colaborando con su superior jerárquico en la aplicación de acciones específicas para solventar la situación.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT2: Soportar trabajar bajo presión y hacer frente a contingencias en el ámbito de su actividad laboral, colaborando con su superior jerárquico en la aplicación de acciones específicas para solventar la situación.

Criterios de evaluación

CE2.1. En un supuesto práctico o ambiente simulado de alta presión, demostrar que puede:

Lidiar con situaciones física y emocionalmente exigentes.

Manifestar el desempeño esperado frente a situaciones de alta demanda, tensión o conflicto.

Manifestarse enfocado en las actividades y prioridades asignadas por su jefatura frente a situaciones de presión o sobrecarga.

Manifestar calma y cooperar con otros miembros del equipo frente a restricciones de tiempo o recursos.

Manifestar un ajuste en los tiempos según las necesidades de su área de trabajo en situaciones cambiantes, atendiendo nuevas demandas.

RAT0019: *Dirigir el trabajo propio hacia un estándar de servicio que supere las expectativas del cliente y contribuya a alcanzar los objetivos económicos del establecimiento.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT3: Realizar su trabajo con un estándar de servicio que supera las expectativas del cliente y contribuye a alcanzar los objetivos económicos del establecimiento.

Criterios de evaluación

CE3.1. Analizar los tiempos de realización de los trabajos en su ámbito laboral.

CE3.2. Analizar la importancia de controlar los tiempos de realización de su trabajo y de su cumplimiento.

CE3.3. Explicar cuál es el beneficio de realizar bien su trabajo y facilitar el de los demás para el logro de los objetivos y acciones esperados.

CE3.4. Describir las situaciones en su ámbito de responsabilidad, así como aquellas problemáticas que pueden requerir normalmente modificaciones, a fin de poder alcanzar el nivel esperado.

CE3.5. En una situación simulada, demostrar que puede:

Controlar los tiempos de realización de los trabajos supuestos de su ámbito laboral.

Controlar los tiempos de realización de su supuesto trabajo y de su cumplimiento.

Realizar bien su supuesto trabajo y facilitar el de los demás para el logro de los objetivos y acciones esperados.

Resolver las situaciones supuestas en su ámbito de responsabilidad, así como aquellas problemáticas que requieran modificaciones, con el fin de poder alcanzar el nivel esperado.

Interactuar con cada cliente con dedicación y voluntad de satisfacer las demandas que se le planteen.

Detectar el por qué el cliente es fundamental para su organización y actuar en consecuencia.

Interactuar con una actitud de total disponibilidad con el cliente, brindando más de lo que éste espera.

Interactuar con una constante actitud de servicio hacia sus compañeros.

RAT0020: *Aplicar la flexibilidad en su ámbito laboral, asumiendo el carácter dinámico del sector en el que trabaja para adaptarse en todo momento.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT4: Asumir el carácter dinámico del sector en el que se desempeña y la necesidad de actuar con flexibilidad en su ámbito laboral para adaptarse en todo momento.

Criterios de evaluación

CE4.1. Comprender los términos flexibilidad y adaptación en el ámbito laboral.

CE4.2. Identificar las tendencias en el ámbito en el que se desempeña y los posibles cambios que puedan requerir adaptaciones de sus procedimientos.

CE4.3. Describir los últimos cambios en los procedimientos que han sucedido en su ámbito laboral.

CE4.4. Describir cómo se puede apoyar a otros superiores jerárquicos y a otras áreas en la incorporación de nuevos procedimientos, que demuestren flexibilidad y que no hay resistencia.

CE4.5. Explicar cómo adecuar sus acciones a situaciones cambiantes para alcanzar los objetivos, respetando las instrucciones del supervisor.

CE4.6. Describir qué acciones puede tomar para mantenerse actualizado y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.

CE4.7. Ante un supuesto práctico o ambiente simulado puede:

Demostrar creatividad y espíritu de innovación, para responder a los retos que le presentan nuevos procesos.

Identificar nuevas formas para la realización del trabajo.

Demostrar cómo se puede apoyar a otros superiores jerárquicos y a otras áreas en la incorporación de nuevos procedimientos, que demuestren flexibilidad y que no hay resistencia.

Exponer cómo adecuar sus acciones a situaciones cambiantes para alcanzar los objetivos, respetando las instrucciones del supervisor.

Presentar qué acciones puede tomar para mantenerse actualizado y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.

RAT0021: *Describir problemas y colaborar con su superior jerárquico en la aplicación de soluciones efectivas a problemas detectados propios de su actividad laboral.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT5: Colaborar con su superior jerárquico en la aplicación de soluciones efectivas a problemas detectados propios de su actividad laboral.

Criterios de evaluación

CE5.1. Identificar la existencia de un problema y los elementos que lo caracterizan.

CE5.2. Explicar los diversos contextos en los cuales se presentan regularmente problemas en su ámbito laboral.

CE5.3. Definir un problema de forma sencilla y relacionarlo con situaciones similares.

CE5.4. Describir fuentes confiables que pueden ayudar a solucionar problemas en su ámbito laboral.

CE5.5. En una situación supuesta o simulada donde se presenta un problema:

Utilizar fuentes de información confiables para contribuir en la construcción de ideas.

Compartir mejores prácticas en base a experiencias anteriores y algunos aportes personales.

Identificar más de una forma para solucionar el supuesto problema tomando en cuenta los recursos disponibles y el tiempo.

RAT0022: *Trabajar eficazmente en equipos, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o para afrontar contingencias.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT6: Trabajar eficazmente en equipos, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o para afrontar contingencias.

Criterios de evaluación

CE6.1. Describir las necesidades de colaboración de las personas de su equipo u otros equipos dentro del ámbito de trabajo, aportando sus conocimientos y habilidades.

CE6.2. Valorar las ventajas del trabajo en equipo.

CE6.3. Describir la estructura jerárquica y funcional de la institución en la que trabaje.

CE6.4. En un supuesto práctico o en un ambiente simulado demuestra que puede:

Prestar atención cuando otros miembros del equipo hablan y exponen una opinión.

Participar voluntaria y activamente en la elaboración de los planes de trabajo del equipo.

Evitar trabajar separado o competitivamente.

Integrar a los que no participan.

Compartir toda la información relevante con sus compañeros.

Describir las necesidades de colaboración de las personas de su equipo u otros equipos dentro del ámbito de trabajo, aportando sus conocimientos y habilidades.

Evitar actitudes dominantes.

Describir públicamente el logro de los demás.

Explicar a los demás miembros del equipo el resultado de su trabajo independiente.

Comprender el rol y aporte de su equipo de trabajo para la consecución de los objetivos, mostrando disposición a colaborar en caso de que se lo requiera.

Cumplir con los plazos y/o tareas acordadas colectivamente, siendo confiable con los compromisos que adquiere.

Ejecutar las instrucciones recibidas con responsabilidad y comunicarse de forma eficaz con su superior, así como con el resto del personal, para coordinar intervenciones de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Adoptar el ritmo de trabajo exigido por su superior jerárquico y/o circunstancias, cumpliendo los objetivos de productividad establecidos.

RAT0023: *Optimizar los recursos que le son asignados, evitando gastos innecesarios para la empresa y protegiendo el medio ambiente.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT7: Optimizar los recursos que le son asignados, evitando gastos innecesarios para la empresa y protegiendo el medio ambiente.

Criterios de evaluación

CE7.1. Explicar cómo se puede aprovechar el tiempo de su jornada laboral siguiendo la planificación de su superior jerárquico y evitando pérdidas de tiempo innecesarias.

CE7.2. Describir cómo se pueden optimizar los insumos que le son asignados, de forma que se cumplan los objetivos marcados con la menor merma posible.

CE7.3. Describir cómo puede utilizar las instalaciones, equipamientos y utensilios de manera cuidadosa, tratando de que se alargue su vida útil.

CE7.4. En un supuesto práctico de manejo de recursos, puede:

Administrar eficientemente el tiempo de su jornada laboral y recursos asignados para cumplir las tareas y plazos solicitados.

Optimizar los insumos que supuestamente se le han asignado.

Usar las instalaciones, equipamientos y utensilios de manera cuidadosa, buscando que se alargue su vida útil.

Evidenciar que realiza sus tareas con honradez.

RAT0024: *Implementar en su trabajo nuevos aprendizajes para favorecer su ejercicio profesional.*

Resultado de Aprendizaje asociado a la CT8: Demostrar una actitud de inquietud por incorporar nuevos conocimientos para mejorar su ejercicio profesional.

Criterios de evaluación

CE8.1. Demostrar interés en su desarrollo profesional y capacitación permanente.

CE8.2. Participar activamente en actividades de su entorno laboral, analizando y utilizando los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados a su profesión.

CE8.3. Adecuar sus acciones a situaciones cambiantes para alcanzar los objetivos, respetando las instrucciones del supervisor.

CE8.4. Identificar información para mantenerse actualizado y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.

CE8.5. Ante un supuesto práctico o ambiente simulado puede:

Demostrar creatividad y espíritu de innovación, para responder a los retos que le presentan nuevos procesos.

Identificar nuevas formas para la realización del trabajo.

Resultados de Aprendizaje que deben ser completados en un entorno real de trabajo (RAP)

La realización de un período de prácticas tuteladas, como prácticas en una organización real de trabajo en un alojamiento turístico, permitirá completar los resultados de aprendizaje adquiridos en el proceso formativo hasta alcanzar las competencias propias del perfil profesional.

RAP1: *Asumir la estructura y organización de la empresa en la que se integre, relacionándolas con el servicio de alojamiento que se presta.*

Criterios de evaluación

CE1.1. Integrarse en la estructura organizativa del alojamiento turístico y comprender las funciones que se desarrollan en cada área.

CE1.2. Actuar de acuerdo a los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la producción o prestación del servicio.

CE1.3. Valorar las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.

RAP2: *Aplicar conductas éticas y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.*

Criterios de evaluación

- CE2.1. Utilizar en todo momento los códigos de vestimenta de la actividad profesional y las normas de la empresa o servicio.
- CE2.2. Mantener organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.
- CE2.3. Responsabilizarse del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.
- CE2.4. Establecer una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación, con los miembros del equipo y con el superior del área.
- CE2.5. Valorar la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios en las tareas.
- CE2.6. Aplicar las normas de prevención de riesgos laborales en la actividad profesional siguiendo las normas de prevención establecidas y las instrucciones de su superior.
- CE2.7. Mantener una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.
- CE2.8. Respetar a los compañeros, clientes, proveedores y todo aquel con quien se relacione en su ámbito laboral.
- CE2.9. En caso de emergencia contactar a las autoridades pertinentes (911 o lugar de emergencia determinado), según lo establecido en los protocolos de la empresa turística.

RAP3: Colaborar con la coordinación de la llegada y salida de clientes liderando el equipo de maleteros según los estándares del alojamiento turístico en el que se integre.

Criterios de evaluación

- CE3.1. Asegurar la buena disposición del área de registro de clientes en cuanto a limpieza, mantenimiento y seguridad según los procedimientos establecidos por el alojamiento turístico en el que se integre.
- CE3.2. Coordinar con el departamento de manejo de equipaje los horarios de llegada y salida de clientes y entrada de visitantes previstos durante el día, planificando el turno y asegurando la disposición de las herramientas y materiales necesarios para proveer el servicio a la llegada de clientes al alojamiento turístico.
- CE3.3. Supervisar el desempeño y manejo del equipo de maleteros asegurando el cumplimiento de estándares de servicio otorgado al cliente durante su llegada y salida al alojamiento turístico.

RAP4: Prestar el servicio al cliente de acuerdo a los procedimientos establecidos en el alojamiento turístico en el que se integre.

Criterios de evaluación

- CE4.1. Prestar una atención especializada y personalizada, en caso de ser necesario, de acuerdo al protocolo de servicio establecido.
- CE4.2. Colaborar en la resolución de solicitudes, reclamos y conflictos, interviniendo en la toma de decisiones en caso necesario, de acuerdo al protocolo de servicio establecido.
- CE4.3. Colaborar en la evaluación de la satisfacción del cliente pre, durante y post al servicio, de acuerdo al protocolo de servicio establecido.

CRÉDITOS

COMISIÓN TÉCNICA COORDINADORA GENERAL

Nombre	Cargo	Organización
Tania Guenen	Viceministra de Coordinación de Proyectos de Seguridad e Inversión (hasta agosto 2020)	Ministerio de la Presidencia de la República Dominicana
José Ramón Holguín	Viceministro de Monitoreo y Coordinación Gubernamental (desde agosto 2020)	Ministerio de la Presidencia de la República Dominicana
Sara Martín Mínguez	Coordinadora Programa	Proyecto Educación y Formación Técnico Profesional II (Proetp II)
Francisca M ^a Arbizu Echávarri	Experta Internacional Marco Nacional de Cualificaciones RD	Proyecto Educación y Formación Técnico Profesional II (Proetp II)
Onamenci Guerra	Gestora de Proyectos	Ministerio de la Presidencia de la República Dominicana

GRUPO DE TRABAJO DE LA FAMILIA PROFESIONAL

Responsables del Grupo de Trabajo		
Nombre	Cargo	Organización
Susana Villarroel	Experta Internacional Familia Profesional (FmP) Hostelería y Turismo (HOyT)	Proetp II – Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) Piloto FmP HOyT
Pilar Constanzo	Coordinadora Nacional FmP HOyT	Proetp II CNC - FmP HOyT
María Elba Reyes	Asistente Administrativa FmP HOyT	Proetp II CNC - FmP HOyT
Rosa Arelis Espinal	Asistente Administrativa FmP HOyT	Proetp II CNC - FmP HOyT

Clara Barriola	Experta Área - Turismo y Ocio	Proetp II CNC - FmP HOyT
Gema Nieto	Experta Área - Alojamiento Turístico	Proetp II CNC - FmP HOyT
Giselle Jiménez	Experta Área - Alimentos y Bebidas	Proetp II CNC - FmP HOyT

Expertos Grupo de Trabajo Cualificaciones			
Experto en	Nombre	Cargo/ Organización	Organización Proponente
Recepción, Reservas Hoteleras, Revenue Manager, Maleteros	Mario Méndez	Facilitador Docente Escuela de Hotelería, Gastronomía y Pastelería / Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) Profesor Escuela de Turismo / Universidad Central del Este	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) - Maura Corporán
Gestión del Departamento de Pisos, Lencería y Lavandería	Henry Romero	Coordinador Talleres de Recepción y Alojamiento Escuela Hotelera Gerencia Regional Este -Higüey / Infotep	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) - Maura Corporán
Gestión del Departamento de Pisos, Lencería y Lavandería	Milagros Reyes	Técnico Docente Nacional Departamento de Educación Modalidad Técnico Profesional (DETP)/ Minerd	Ministerio de Educación de la Rep. Dom. (Minerd) - Mercedes Matrillé
Expertos Grupo de Trabajo Cualificaciones			
Experto en	Nombre	Cargo/ Organización	Organización Proponente
Gerencia de Empresas Turísticas	Yudit García	Gerente General Hotel Courtyard by Marriott - Marriott International	Asociación de Hoteles de Santo Domingo (AHSD) - Fabeth Martínez
Elaboración de Alimentos en Cocina	Alejandro Abreu	Propietario y Chef Ejecutivo/ Catsol Profesor Escuela de Artes Culinarias y Coordinador Clases de cocina / Pucmm	Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (Pucmm) - Ina Percival Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC) - Yuderka Monción
Panadería y Pastelería	Leonard Frías	Encargado Taller de Panadería y Repostería Gerencia Regional Central / Infotep	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) - Maura Corporán
Panadería y Pastelería	Carlos Guerrero	Coordinador Talleres de Gastronomía, Panadería y	Instituto Nacional de Formación Técnico

		Repostería-Gerencia Regional Este, Higüey / Infotep	Profesional (Infotep) - Maura Corporán
Servicio de Alimentos en Sala y Bar	Héctor de los Santos	Coordinador Talleres de Bares y Restaurantes Gerencia Regional Este-La Romana / Infotep	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) - Maura Corporán
Control de Costos en Alimentos y Bebidas	Marlio Suárez	Gerente de Costos Industria / Centro Cuesta Nacional Profesor de Costos y Presupuestos / Unibe	Universidad Iberoamericana (Unibe) - Pamela Pérez
Agencias de Viajes - Creación y Venta de Productos	Winston Cruz	Propietario / D'Rumba Tours Presidente / Adavit	Asociación Dominicana Agencias de Viajes y Turismo (Adavit) - W. Cruz
Información Turística Mercadeo y Promoción Turística en Destino	Milka Hernández	Directora de Promoción Turística Nacional / Mitur	Ministerio de Turismo (Mitur) - Magaly Toribio
Información y Guía Turística	Edwin Aristy	Guía Nacional de Turismo / Certificado por Mitur Docente / UASD	Ministerio de Turismo (Mitur) - Ebony Lafontaine
Expertos Grupo de Trabajo Cualificaciones			
Experto en	Nombre	Cargo/ Organización	Organización Proponente
Animación Turística	Anissio de Jesús Lebrón	Instructor Especialista en Animación Turística / Infotep	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) - Maura Corporán
Organización de Eventos	Elizabeth Tovar	Presidente / Turenlaces del Caribe, S.R.L. Presidente / Opetur	Asociación Dominicana de Operadores de Turismo Receptivo (Opetur) - Elizabeth Tovar
Organización de Eventos	Zayenka Martínez	Presidente / Don Eventos, S.R.L.	Asociación Dominicana de Operadores de Turismo Receptivo (Opetur) - Elizabeth Tovar
Mercadeo y Promoción Turística en Destino	Magaly Toribio	Asesora de Marketing / Ministerio de Turismo (Mitur)	Ministerio de Turismo (Mitur) - Magaly Toribio
Mercadeo y Promoción Turística en Destino	Melissa Cabrera	Analista de Marketing / Ministerio de Turismo (Mitur)	Ministerio de Turismo (Mitur) - Magaly Toribio

Planificación Territorial Turística	Bolívar Troncoso	Asesor y Especialista en Planificación Turística y Turismo Sostenible Director Escuela de Administración Hotelera y Turismo / Universidad Dominicana O&M	Universidad Dominicana O&M - Josefa Navarro Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) - Dorka Alcántara
Gestión de Destinos, Turismo Sostenible	Lissette Gil	Asesora Senior Proyecto Turismo Comunitario Sostenible / JICA	Ministerio de Turismo (Mitur) - Maribel Villalona Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA) - Aoki Takashi
Sumillería	Thomas Sartori	Sumiller	Universidad Iberoamericana (UNIBE)- Pamela Pérez
Panadería y Pastelería	Patricia Mejía Cairo	Experta en Panadería y Pastelería, Coordinadora Área ITSC	Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC) - Yuderka Monción
Sostenibilidad	Alejandra Brunet	Directora Escuela de Turismo UNICDA	Universidad Dominicano Americano (UNICDA)- Thelma Camarena

ORGANIZACIONES QUE HAN PARTICIPADO COMO OBSERVADORES DEL DISEÑO DE LAS CUALIFICACIONES DE LA FAMILIA PROFESIONAL

Nombre	Cargo	Organización
Ingrid Pérez de Moya	Técnico de Desarrollo Curricular	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep)
Elaine de Castro	Técnico de Desarrollo Curricular	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep)

ORGANIZACIONES QUE HAN PARTICIPADO EN LA VALIDACIÓN EXTERNA DE LAS CUALIFICACIONES DE LA FAMILIA PROFESIONAL

Nombre	Cargo	Organización
Ina Percival	Directora de la Escuela de Turismo y Gastronomía	Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra/ Pucmm
Kathy Morillo	Directora Ejecutiva	Asociación de Hoteles, Restaurantes y Empresas Turísticas del Norte/ Asohonorte
Miguel Ángel Sánchez	Encargado Depto. de Validación y Homologación Curricular	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional / Infotep
Dorka Alcántara	Directora de la Escuela de Turismo	Universidad Autónoma de Santo Domingo/ UASD
Gender Castro	Docente / Escuela de Turismo	Universidad APEC/Unapec
Luis H. Beltré Mesa	Encargado del Departamento de Desarrollo Curricular	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional / Infotep

Benito García	Director de la Escuela Administración Hotelera	Universidad Católica de Santo Domingo/ UCSD
Christopher Hamra	Director de la Carrera Administración Hotelera	Universidad del Caribe/ Unicaribe
Roberto Lluberes	Director de la Escuela de Turismo	Universidad Tecnológica de Santiago/ Utesa
Nery A. Taveras	Asesor - Marco Nacional de Cualificaciones	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología/ Mescyt



VERSIÓN
PRELIMINAR

