

## MINISTERIO EDUCACIÓN Y CIENCIA.

BOE 15 marzo 1994, núm. 63/1994 [pág. 8287]

### FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA. Currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico superior en alojamiento.

Artículo 1. 1. El presente Real Decreto determina el currículo para las enseñanzas de formación profesional vinculadas al título de Técnico superior en Alojamiento. A estos efectos, la referencia del sistema productivo se establece en el Real Decreto 2216/1993, de 17 de diciembre (RCL 1994\704), por el que se aprueban las enseñanzas mínimas del título. Los objetivos expresados en términos de capacidades y los criterios de evaluación del currículo del ciclo formativo son los establecidos en el citado Real Decreto.

2. Los contenidos del currículo se establecen en el anexo I del presente Real Decreto.

3. En el anexo II del presente Real Decreto se determinan los requisitos de espacios e instalaciones que deben reunir los centros educativos para la impartición del presente ciclo formativo.

Artículo 2. El presente Real Decreto será de aplicación en el ámbito territorial de gestión del Ministerio de Educación y Ciencia.

Artículo 3. La distribución horaria semanal de los diferentes módulos profesionales que corresponden a este ciclo formativo será establecida por el Ministerio de Educación y Ciencia.

Artículo 4. El Ministro de Educación y Ciencia dictará las normas pertinentes en materia de evaluación y promoción de los alumnos.

#### DISPOSICION ADICIONAL

Unica.-De acuerdo con las exigencias de organización y metodología de la educación de adultos, tanto en la modalidad de educación presencial como en la de educación a distancia, el Ministerio de Educación y Ciencia podrá adaptar el currículo al que se refiere el presente Real Decreto conforme a las características, condiciones y necesidades de la población adulta.

#### DISPOSICIONES FINALES

Primera.-Se autoriza al Ministro de Educación y Ciencia para dictar las disposiciones que sean precisas para la aplicación de lo dispuesto en este Real Decreto.

Segunda.-El currículo establecido en el presente Real Decreto será de aplicación supletoria en las Comunidades Autónomas que se encuentren en pleno ejercicio de sus competencias educativas, de conformidad con lo establecido en el artículo 149.3 de la Constitución (RCL 1978\2836 y ApNDL 2875).

Tercera.-El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

#### ANEXO I

##### **Módulo profesional 1: recepción y atención al cliente**

CONTENIDOS (duración 160 horas)

1. El departamento de recepción.

a) Objetivos.

b) Estructura organizativa y funcional.

2. Las reservas y su gestión.

a) Concepto. Tipos. Sistemas de reservas integradas.

b) Contrato de reserva.

c) Procedimientos de reserva.

d) Los medios de comunicación en la gestión de las reservas.

e) Análisis del estado de reservas.

f) Manejo de «software» específico.

3. Atención al cliente.

- a) Habilidades sociales aplicadas a la recepción.
- b) Técnicas de protocolo e imagen personal.
- c) Tipologías de clientes.
- d) Proceso y técnicas de venta: acogida, programa de venta, sugerencias y recomendaciones, seguimiento, despedida.
- e) Información de los servicios del hotel desde la recepción.
- f) La protección de consumidores y usuarios en España y en la CEE.
- g) Reclamaciones y denuncias en establecimientos de hospedaje.

4. Servicios prestados por el departamento.

- a) La consejería.
- b) El control de clientes.
- c) El servicio de noche en la recepción.
- d) Otros servicios.

5. Las comunicaciones.

- a) El servicio de comunicaciones.
  - b) Comunicaciones internas y externas.
6. Técnicas y procesos administrativos aplicados.

- a) Utilización y manejo de equipos de oficina.
- b) Documentación.
- c) Facturación y «mano corriente». Procedimientos manuales y mecanizados.
- d) Cobro, crédito y operaciones de caja.
- e) Medios de pago.
- f) Operaciones con moneda extranjera.

7. El servicio de información sobre el entorno.

- a) Recursos naturales y culturales.
- b) Infraestructuras y servicios de la zona.

**Módulo profesional 2: regiduría de pisos**

CONTENIDOS (duración 160 horas)

1. El departamento de pisos, áreas comunes, lavandería y lencería.

- a) Objetivos.
- b) Estructura organizativa y funcional.
- c) Habitaciones de clientes. Zonas nobles. Zonas de servicio.
- d) «Offices» de pisos, lavandería y lencería.

2. La regiduría de pisos en entidades no hoteleras.

- a) Hospitales.
- b) Clínicas.
- c) Residencias escolares.

3. Maquinaria y equipos del área de pisos, zonas comunes, lavandería y lencería.

- a) Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.
- b) Procedimientos y técnicas de operación y control.
- c) Mantenimiento de uso.
- d) Ubicación y distribución.
- e) Nuevas tecnologías.

4. Técnicas y procesos administrativos aplicados.

- a) Utilización y manejo de equipos de oficina.
  - b) Documentación.
5. Gestión de existencias.
- a) Dotación.
  - b) Almacén. Sistemas de mantenimiento, reposición y control.
  - c) Inventarios. Gestión y valoración.

- d) Métodos de control de existencias.
- 6. Plan de limpieza.
- 7. Procesos y métodos de limpieza y puesta a punto.
  - a) El agua.
  - b) Instalaciones y equipos.
  - c) Procesos y métodos de limpieza y tratamiento de superficies.
  - d) Procesos y métodos de higienización y puesta a punto de ropa. Tipos de fibra. El lavado, el planchado y la costura.
  - e) Productos de limpieza: rendimiento, almacenamiento.
- 8. Organización y control del servicio.
  - a) Organización, distribución y supervisión del trabajo.
  - b) Control de habitaciones.
- 9. Seguridad y prevención en los procesos de limpieza, de tratamiento de superficies y de higienización de ropa.
  - a) Condiciones que deben reunir los locales, las instalaciones, los materiales y el utillaje de acuerdo con la reglamentación higiénico-sanitaria y de seguridad. Prohibiciones.
  - b) Condiciones para la utilización de productos de limpieza.
  - c) Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención.
- 10. Plan de mantenimiento.
  - a) Instalaciones de una empresa de alojamiento.
  - b) El departamento de mantenimiento: objetivos y funciones.
- 11. Mobiliario, decoración y ornamentación.
  - a) Mobiliario.
  - b) Revestimientos. Alfombras y cortinas.
  - c) Otros elementos de decoración.
  - d) Iluminación.
  - e) Técnicas decorativas.
  - f) Decoración floral.

### **Módulo profesional 3: organización y control del alojamiento**

CONTENIDOS (duración 95 horas)

- 1. Introducción a la teoría de empresa.
  - a) El enfoque de sistemas de administración empresarial.
  - b) Las funciones del mando.
  - c) Evolución del pensamiento gerencial.
- 2. Estructuras organizativas y funcionales más características de las empresas de alojamiento.
  - a) Areas o departamentos básicos.
  - b) Funciones principales.
  - c) Organigramas.
  - d) Distribución de temas.
  - e) Relaciones interdepartamentales.
  - f) Circuitos y tipos de información. Documentos internos y externos.
- 3. La planificación.
  - a) Concepto y naturaleza.
  - b) Proceso de planificación. Tipos de planes.
  - c) Políticas, estrategias y objetivos empresariales.
- 4. Técnicas de programación y control de tiempos.
  - a) Diagrama de Gantt.
  - b) Métodos de cálculo de tiempos en el departamento de regiduría de pisos.
- 5. El control económico.

- a) El control presupuestario: ciclo presupuestario, tipos de presupuestos, presupuestos por departamentos.
- b) Contabilidad y cálculo aplicados.
- c) Análisis y control de costes.
- d) Análisis de rentabilidad.
- e) Análisis de los estados financieros.
- f) Estadística básica aplicada.
- 6. Sistemas de financiación.
  - a) Estimación de necesidades financieras.
  - b) Fuentes de financiación.
  - c) Costes de las fuentes financieras.
- 7. Tipos de inversión.
  - a) Tipología de las inversiones.
  - b) Valor actual neto de la inversión.
  - c) Tasa interna de retorno.
  - d) «Pay-Back».
- 8. La organización.
  - a) Principios de organización.
  - b) Departamentalización.
  - c) Sistemas de organización.
  - d) Relaciones interdepartamentales.
  - e) Cultura organizacional.
  - f) Métodos para la definición de puestos de trabajo.
  - g) Procedimientos de selección de personal.
- 9. Gestión de la calidad.
  - a) La gestión integral de la calidad.
  - b) Planificación, organización y control de la calidad.
  - c) Calidad del servicio y satisfacción del cliente.
- 10. Gestión de la seguridad en alojamientos.
  - a) El servicio de seguridad.
  - b) Equipos e instalaciones de seguridad.

#### **Módulo profesional 4: comercialización de productos y servicios turísticos**

##### CONTENIDOS (duración 95 horas)

- 1. Análisis de mercado de alojamiento y de intermediación de servicios turísticos y viajes.
  - a) Fuentes de información turística.
  - b) Técnicas de investigación y de tratamiento de la información.
  - c) Estructura del mercado turístico español. Evolución. Oportunidades y amenazas.
  - d) La oferta y la demanda de alojamiento internacional, nacional y local.
  - e) La oferta y la demanda de intermediación de servicios turísticos y viajes internacional, nacional y local.
  - f) El consumidor: elasticidad, necesidades y segmentación.
- 2. «Marketing» turístico.
  - a) Características de los servicios frente a los productos.
  - b) El «marketing» de servicios.
  - c) El plan de «marketing» como instrumento de gestión.
- 3. El «marketing mix».
  - a) Producto-servicio.
  - b) Precios.
  - c) Comunicación.
  - d) Distribución.

#### 4. La comunicación.

- a) La publicidad: concepto, objetivos e instrumentos.
- b) La promoción.
- c) El «marketing» directo.
- d) El patrocinio.
- e) Planificación y control de acciones de comunicación.

#### **Módulo profesional 5: lengua extranjera**

CONTENIDOS BASICOS (duración 160 horas)

##### 1. Uso de la lengua oral.

Participación en conversaciones, debates y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional y a situaciones derivadas de las diferentes actividades del sector empresarial:

- a) Terminología específica.
- b) Aspectos formales (actitud profesional adecuada al interlocutor de lengua extranjera).
- c) Aspectos funcionales: intervenir de forma espontánea y personal en diálogos dentro de un contexto, utilizar fórmulas pertinentes de conversación en una situación profesional, extraer información específica propia del sector para construir una argumentación.
- d) Facilitar la comunicación, utilizando todas las habilidades y estrategias posibles para poder afrontar cualquier tipo de situación de relación personal y/o laboral.

##### 2. Uso de la lengua escrita.

Comprensión y redacción global y específica de documentos visuales, orales o escritos relacionados con aspectos profesionales:

- a) Utilización de la terminología específica, seleccionando la acepción correcta en el diccionario técnico según el contexto de la traducción.
- b) Selección de los elementos morfosintácticos (estructura de la oración, tiempos verbales, nexos y subordinación, formas impersonales, voz pasiva, etc.), de acuerdo con el documento que se pretenda elaborar.
- c) Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita.

##### 3. Aspectos socioculturales.

- a) Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de la lengua extranjera.
- b) Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- c) Utilización de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio-profesional con el fin de proyectar una buena imagen de empresa.

#### **Módulo profesional 6: segunda lengua extranjera**

CONTENIDOS BASICOS (duración 160 horas)

##### 1. Uso de la lengua oral.

- a) Incrementar la capacidad de comunicación empleando las estrategias que estén a su alcance para familiarizarse con otra forma de enfocar el entorno socio-laboral: léxico socio-profesional; estrategias comunicativas para obtener una información más completa (solicitar precisiones, comprobar que lo que se ha dicho ha sido correctamente interpretado...); estrategias de participación en la conversación (colaborar en el mantenimiento de la conversación, mantener el turno de palabra, cambiar de tema...).
- b) Incorporación al repertorio productivo de nuevas funciones comunicativas (hacer hipótesis, suposiciones, contradecir, persuadir, argumentar, etc.).

c) Reconocimiento de vocabulario y estructuras lingüísticas falsamente semejantes en las lenguas conocidas para evitar errores previsibles.

## 2. Uso de la lengua escrita.

Comprensión y producción de documentos sencillos (visuales, orales y escritos) relacionados con situaciones tanto de la vida cotidiana como de la profesional:

a) Transferencia de los conocimientos sobre la organización de distintos tipos de textos a la segunda lengua extranjera.

b) Uso sistemático del diccionario.

c) Utilización de obras técnicas instrumentales (libros de consulta, textos específicos...).

d) Incorporación de nuevos elementos morfosintácticos tales como las oraciones subordinadas, la voz pasiva, la concordancia de los tiempos verbales.

## 3. Aspectos socioculturales.

a) Referentes sociales y culturales clave entre los hablantes de la lengua extranjera: la prensa, la publicidad, las relaciones laborales, el cine, etc.

b) Interpretación de algunos rasgos que definen el comportamiento socio-lingüístico de los hablantes de la lengua extranjera, basándose en claves lingüísticas (como en la entonación, registros de lengua, etc.) o no lingüísticas (gestos, actitudes, etc.).

c) Actitud abierta a las distintas culturales representadas por los diferentes países de la lengua extranjera.

## **Módulo profesional 7: relaciones en el entorno del trabajo**

CONTENIDOS (duración 65 horas)

### 1. La comunicación en la empresa.

a) Producción de documentos en los cuales se contengan las tareas asignadas a los miembros de un equipo.

b) Comunicación oral de instrucciones para la consecución de unos objetivos.

c) Tipos de comunicación: oral/escrita, formal/informal, ascendente/descendente/horizontal.

d) Etapas de un proceso de comunicación: emisores, transmisiones, canales, mensajes; receptores, decodificadores; «feedback».

e) Redes de comunicación, canales y medios.

f) Dificultades/barreras en la comunicación: el arco de distorsión, los filtros, las personas, el código de racionalidad.

g) Recursos para manipular los datos de la percepción: estereotipos, efecto halo, proyección, expectativas, percepción selectiva, defensa perceptiva.

h) La comunicación generadora de comportamientos.

i) Comunicación como fuente de crecimiento.

j) El control de la información. La información como función de dirección.

### 2. Negociación.

a) Concepto y elementos.

b) Estrategias de negociación.

c) Estilos de influencia.

### 3. Solución de problemas y toma de decisiones.

a) Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de las relaciones en el entorno de trabajo.

b) Proceso para la resolución de problemas: enunciado, especificación, diferencias, cambios, hipótesis, posibles causas, causa más probable.

c) Factores que influyen en una decisión: la dificultad del tema, las actitudes de las personas que intervienen en la decisión.

d) Métodos más usuales para la toma de decisiones en grupos: consenso, mayoría.

e) Fases en la toma de decisiones: enunciado; objetivos, clasificación; búsqueda de alternativas, evaluación; elección tentativa; consecuencias adversas, riesgos; probabilidad, gravedad; elección final.

4. Estilos de mando.

a) Dirección y/o liderazgo: definición, papel del mando.

b) Estilos de dirección: «laissez-faire», paternalista, burocrático, autocrático, democrático.

c) Teorías, enfoques del liderazgo: teoría del «gran hombre», teoría de los rasgos, enfoque situacional, enfoque funcional, enfoque empírico, etc.

d) La teoría del liderazgo situacional de Paul Hersay.

5. Conducción/dirección de equipos de trabajo.

a) Aplicación de las técnicas de dinamización y dirección de grupos.

b) Etapas de una reunión.

c) Tipos de reuniones.

d) Técnicas de dinámica y dirección de grupos.

e) Tipología de los participantes.

f) Preparación de la reunión.

g) Desarrollo de la reunión.

h) Los problemas de las reuniones.

6. La motivación en el entorno laboral.

a) Definición de la motivación.

b) Principales teorías de motivación: McGregor, Maslow, Stogdell, Herzberg, McClelland, teoría de la equidad, etc.

c) Diagnóstico de factores motivacionales: motivo de logro, «locus» control.

### **Módulo profesional 8: formación en centro de trabajo**

CONTENIDOS (duración 440 horas)

1. Atención e información al cliente.

a) Aplicación de técnicas de venta y comunicación en la atención a los clientes.

b) Utilización de soportes informativos manuales.

c) Utilización de medios informáticos como procedimiento de búsqueda, tratamiento y comunicación de información.

d) Utilización de equipos de comunicaciones.

e) Realización de reservas de servicios dentro y fuera del establecimiento: registro de expedientes y documentos originados en la relación de reservas.

f) Realización de operaciones de cambio de moneda extranjera.

g) Aplicación de procedimientos de facturación y cobro.

h) Aplicación de técnicas para la elaboración de «plannings», cuadros y estadísticas.

i) Aplicación de métodos de obtención, archivo y difusión de la información.

j) Elaboración de informes para la tramitación y gestión de reclamaciones.

k) Ejecución de acciones publicitarias.

2. Realización de operaciones propias del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.

a) Comprobación del funcionamiento de los equipos.

b) Manejo de equipos, productos y utensilios de lavandería, lencería y tratamiento de superficies.

c) Aplicación de técnicas de higienización y presentación de ropa y lencería.

d) Aplicación de técnicas de supervisión de la puesta a punto de habitaciones y áreas comunes.

e) Aplicación de técnicas de decoración floral y de interiores.

f) Aplicación de métodos de mantenimiento, reposición y control de la dotación del departamento.

- g) Aplicación de normas y procedimientos de registro y valoración de existencias.
  - h) Elaboración de inventarios.
  - i) Aplicación de técnicas de evaluación de tiempos de las actividades del departamento.
3. Realización de operaciones derivadas de la gestión económico-administrativa-financiera.
- a) Realización de operaciones contables.
  - b) Aplicación de técnicas de archivo.
  - c) Elaboración de documentos relativos a la actividad.
  - d) Realización de operaciones de control de cuentas bancarias.
  - e) Realización de registros y cálculos pertinentes de la «mano corriente».
4. Control de operaciones.
- a) Elaboración de informes sobre su apreciación de las actividades productivas/formativas.
  - b) Elaboración de informes sobre su participación en el control de calidad de los procesos de servicio.
5. Aplicación de criterios de seguridad e higiene en todas las fases de los procesos.

### **Módulo profesional 9: formación y orientación laboral**

CONTENIDOS (duración 65 horas)

#### 1. Salud laboral.

- a) Condiciones de trabajo y seguridad. Salud laboral y calidad de vida. El medio ambiente y su conservación.
- b) Factores de riesgo: físicos, químicos, biológicos, organizativos. Medidas de prevención y protección.
- c) Técnicas aplicadas de la organización «segura» del trabajo.
- d) Técnicas generales de prevención/protección. Análisis, evaluación y propuesta de actuaciones.
- e) Casos prácticos.
- f) Prioridades y secuencias de actuación en caso de accidentes.
- g) Aplicación de técnicas de primeros auxilios: consciencia/inconsciencia, reanimación cardiopulmonar, traumatismos, salvamento y transporte de accidentados.

#### 2. Legislación y relaciones laborales.

- a) Derecho laboral: normas fundamentales.
- b) La relación laboral. Modalidades de contratación, salarios e incentivos. Suspensión y extinción del contrato.
- c) Seguridad Social y otras prestaciones.
- d) Organos de representación.
- e) Convenio colectivo. Negociación colectiva.

#### 3. Orientación e inserción socio-laboral.

- a) El mercado laboral. Estructura. Perspectivas del entorno.
- b) El proceso de búsqueda de empleo: fuentes de información; mecanismos de oferta-demanda, procedimientos y técnicas.
- c) Iniciativas para el trabajo por cuenta propia. Trámites y recursos de constitución de pequeñas empresas.
- d) Recursos de auto-orientación profesional. Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales. La superación de hábitos sociales discriminatorios. Elaboración de itinerarios formativos profesionalizadores. La toma de decisiones.

#### 4. Principios de economía.

- a) Variables macroeconómicas. Indicadores socio-económicos. Sus interrelaciones.
- b) Economía de mercado: oferta y demanda, mercados competitivos.
- c) Relaciones socioeconómicas internacionales: CEE.



5. Economía y organización de la empresa.

a) Actividad económica de la empresa: criterios de clasificación.

b) La empresa: Tipos de modelos organizativos. Areas funcionales. Organigramas.

c) Funcionamiento económico de la empresa: patrimonio de la empresa; obtención de recursos: financiación propia, financiación ajena; interpretación de estados de cuentas anuales; costes fijos y variables.

## **ANEXO II**

### **Requisitos de espacios e instalaciones del currículo del ciclo formativo de Técnico superior de Alojamiento**

De conformidad con la disposición final segunda del Real Decreto 2216/1993, de 17 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico superior en Alojamiento, los requisitos de espacios e instalaciones de dicho ciclo formativo son:

Espacio formativo ..... Superficie-m<sup>2</sup> ..... Grado de utilización- Porcentaje

Aula de aplicaciones de hostelería y turismo ..... 90 ..... 35

Aula polivalente ..... 60 ..... 65

El «grado de utilización» expresa en porcentaje la ocupación del espacio por un grupo de alumnos prevista para impartición del ciclo formativo.