



***ESCUELA SUPERIOR DE  
HOSTELERÍA Y TURISMO.  
MADRID.***

***PROGRAMACIÓN  
DEL MÓDULO PROFESIONAL  
Recepción y reservas***

***CURSO: 2021/2022***

# PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PROFESIONAL CURSO 2021-2022

## Ciclo Formativo

Marcar el ciclo al que pertenece el Módulo

	Clave	Etapa	Denominación	
<input type="checkbox"/>	HOTB01	FPB	Cocina y Restauración	
<input type="checkbox"/>	INAB02	FPB	Actividades de Panadería y Pastelería	
<input type="checkbox"/>	HOTM01	CFGM	Cocina y Gastronomía	
<input type="checkbox"/>	HOTM01	CFGM	Cocina y Gastronomía	(FP Dua
<input type="checkbox"/>	HOTM02	CFGM	Servicios en Restauración	
<input type="checkbox"/>	HOTM02	CFGM	Servicios en Restauración	(FP Dua
<input type="checkbox"/>	HOTS01	CFGS	Gestión de Alojamientos Turísticos	
<input type="checkbox"/>	HOTS02	CFGS	Agencias de Viajes y Gestión de Eventos	
<input type="checkbox"/>	HOTS02	CFGS	Agencias de Viajes y Gestión de Eventos	(A Distancie
<input type="checkbox"/>	HOTS03	CFGS	Guía, Información y Asistencia Turísticas	
<input type="checkbox"/>	HOTS04	CFGS	Dirección de Cocina	
<input type="checkbox"/>	HOTS05	CFGS	Dirección de Servicios en Restauración	
<input checked="" type="checkbox"/>	HOTS13	CFGS	Gestión de Alojamientos Turísticos + Guía, Información y Asistencia Turísticas	(Doble Títulc
<input type="checkbox"/>	HOTS23	CFGS	Agencias de Viajes y Gestión de Eventos + Guía, Información y Asistencia Turísticas	(Doble Títulc
<input type="checkbox"/>	HOTS45	CFGS	Dirección de Cocina + Dirección de Servicios en Restauración	(Doble Títulc

Departamento:

Marcar el Departamento correspondiente

- AAEECC
- PRÁCTICAS
- FOL
- FRANCÉS
- FORMACIÓN BÁSICA
- HOSTELERÍA Y TURISMO
- INGLÉS

Jefe de Departamento (nombre y dos apellidos):

MARTA DE FRÍAS ALCANTARILLA

## Módulo Profesional

Denominación oficial del Módulo (la relación de Módulos Profesionales se encuentra en documento adjunto)

RECEPCIÓN Y RESERVAS

## Grupo/s:

*Indicar los códigos de los grupos en los que se imparte*

*(la relación de los grupos y sus códigos se encuentra en documento adjunto)*

- de Hostelería:
- de Turismo: 2HOTS13DD

## Profesorado del Módulo Profesional

*Relacionar el profesorado que imparte el Módulo (nombre y dos apellidos)*

1. CELIA AMEIGEIRAS MARTÍNEZ
2. NURIA ROMERO RONCERO

## Objetivos del Módulo

### Finalidad global de la Programación

- Supervisión del departamento de recepción
- Optimización de la ocupación del establecimiento
- Formalización de operaciones previas a la entrada del cliente
- Control y realización de operaciones originadas durante la estancia del cliente.
- Control y realización de operaciones relativas a la salida del cliente.
- Control de los sistemas de seguridad en los establecimientos de alojamiento turístico

## Contenidos

### Desarrollados en unidades didácticas

1. Supervisión del departamento de recepción
  - El departamento de recepción. Ubicación, subdepartamentos, funciones principales, estructura organizativa dentro de la empresa hotelera.
  - Aplicación de técnicas de negociación a la hora de organizar y gestionar los recursos humanos, materiales y económicos.
  - Descripción de las relaciones del jefe de recepción con otros jefes de departamentos y dirección del establecimiento de alojamiento turístico.
  - Dinamización de las reuniones a la hora de organizar y controlar las actividades de recepción.
  - Control del personal.
  - Adaptación al contexto a la hora de controlar, organizar e innovar el departamento de recepción.
2. Optimización de la ocupación del establecimiento
  - Plantilla.

- Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.
  - Oferta en los establecimientos de alojamiento turísticos.
  - Acuerdos de colaboración. Negociación.
  - Diseño de tarifas según fuentes de reservas, clientes, nivel de ocupación.
  - Procedimiento de toma de reservas. Individuales, grupos.
  - Diagrama de procedimiento de reserva.
  - Cancelación, modificación y penalizaciones.
  - Sobrereservación.
  - Listado de llegadas y salidas previstas.
  - Cardex.
  - Planning.
  - Previsiones de ocupación y régimen.
  - La lista de llegadas.
  - Sistemas informáticos de gestión de reservas.
  - Documentación de reservas. Gestión e información interdepartamental.
  - Normativa legal sobre precios, garantías y reservas.
3. Formalización de operaciones previas a la entrada del cliente
- Plantilla.
  - Valoración de una correcta gestión de la ocupación.
  - No llegados.
  - Criterios de funcionalidad a la hora de asignar unidades de alojamiento.
  - Diagrama de proceso de solicitud de habitación.
  - Procedimientos de admisión de clientes con o sin reservas.
  - Registro de clientes.
  - Slip, rack, control de equipajes, tarjeta de registro, control de policía, atenciones.
  - Cambio de habitación. Camas supletorias. Apertura de factura.
  - Control de habitaciones ocupadas, personas hospedadas, importe facturación diaria.
  - Control de estado de habitaciones con responsable de pisos.
  - Previsión de ocupación y régimen.
  - Parte de averías. Petición de materiales.

- Estadísticas de llegadas y de clientes alojados por nacionalidades.
- Gestión de quejas y hoja de reclamaciones.
- Tipos de información al cliente.
- Normativa legal aplicable.
- 4. Control y realización de operaciones originadas durante la estancia del cliente
  - Plantilla.
  - Modificación de los servicios contratados.
  - Procedimientos y servicios de recepción y consejería.
  - Cuentas de facturación.
  - Diagrama del proceso de facturación.
  - Sistemas de facturación.
  - La factura. Partes de control. Liquidación de comisiones y créditos. Control de deducciones.
  - Registro y control de consumos.
  - Cuadre de producción y cierre del día.
  - Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del cliente.
- 5. Control y realización de operaciones relativas a la salida del cliente
  - Información a los departamentos afectados por la salida de clientes.
  - Sistemas de cobro.
  - Cambio de moneda extranjera y divisas.
  - Cierre de factura.
  - Liquidaciones de contados, créditos, recaudación diaria.
  - Control de cajas de seguridad.
  - Políticas de crédito. Control de créditos.
  - Aplicación de la normativa legal relativa al pago y cobro en general y del sector turístico en particular.
  - Diligencia en las operaciones de cobro.
  - Procesos de post estancia del cliente y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.
- 6. Control de los sistemas de seguridad en los establecimientos de alojamiento turístico
  - El servicio de seguridad.
  - Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.
  - Procedimientos en caso de emergencia.

- Seguros. Riesgos que cubren.
- La normativa legal en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.

## Tratamiento de los temas transversales

Se reforzará la concienciación al alumnado sobre la necesidad de protección al huésped, al medioambiente y desarrollo sostenible, al patrimonio cultural, a la accesibilidad y se tratará la atención a la multiculturalidad, el respeto, la solidaridad y los valores que se pueden adquirir a través de la actividad turística como elemento integrador entre culturas.

Así mismo se tendrá presente a lo largo del curso, la educación para la igualdad de género en la actividad laboral y los principios básicos de inteligencia emocional aplicados al ámbito laboral.

Es inevitable, debido a la situación pandémica en la que nos encontramos, que estas interacciones sobre las anteriores propuestas no sean analizadas desde la crisis provocada por el Covid-19

## Temporalización de los contenidos

1ª Evaluación: Organización de las empresas de alojamiento y Departamento de Reservas

1. Supervisión del departamento de recepción
2. Optimización de la ocupación del establecimiento

2ª Evaluación: El Departamento de mostrador en establecimientos de alojamiento turístico

3. Formalización de operaciones previas a la entrada del cliente
4. Control y realización de operaciones originadas durante la estancia del cliente
5. Control y realización de operaciones relativas a la salida del cliente

Uso y manejo software PMS programa de gestión de reservas "Suite

3ª Evaluación: Comunicaciones con el resto de los departamentos y sistemas de seguridad.

6. Control de los sistemas de seguridad en los establecimientos de alojamiento turístico
- Uso y manejo software PMS programa de gestión de reservas "Suite

## Actividades Complementarias y Extraescolares

### Extraescolares

Si la programación, las condiciones de seguridad e higiene y el desarrollo del curso lo permitiese se desarrollarán las siguientes actividades:

Visita a FITUR, ferias y charlas profesionales

Visita a diferentes hoteles, instalaciones y empresas del sector del sector

### Complementarias

En principio y en el momento en el que se desarrolla esta programación, toda actividad complementaria queda supeditada a las condiciones higiénico-sanitarias.

En un marco donde se puede asegurar su desarrollo, se plantearían actividades relacionadas con los bloques temáticos impartidos, como charlas, debates, visitas a ferias, masterclass de profesionales del sector etc

## Recursos

### Metodológicos

.La metodología será eminentemente participativa y práctica evitando siempre que sea posible las exposiciones prolongadas del profesor.

El/los trabajo/ejercicios y actividades procedimentales en grupo será la base para desarrollar las actividades de enseñanza-aprendizaje. En el desarrollo de éstas, se combinarán el método demostrativo y el de descubrimiento. El primero se utilizará siempre que la falta de conocimientos de los alumnos sobre la materia a tratar sea importante, pero prevalecerá, siempre que sea posible, el de descubrimiento.

Los trabajos/ejercicios en grupo serán expuestos y sometidos a la crítica y evaluación del resto de los alumnos.

El programa de software, tipo PMS, servirá para la puesta en práctica de todos lo conocimientos impartidos en clase en relación a la gestión del Departamento de recepción y reservas.

Diferentes portales sobre opiniones o "reviews" servirán para acercar la realidad del huésped, y para un mejor trato de la reputación 2.0.

Utilizaremos las herramientas del paquete Gsuite education. El eje principal será google classroom, y a través de esta aplicación chatearemos, postharemos en foros, se entregarán trabajos, exámenes, etc

En este módulo se ha considerado un desdoble de 2 horas semanales. La profesora Celia Ameigeiras realizará las 3 horas semanales del módulo, dedicando 1 de ellas a desarrollar los contenidos teóricos del módulo y las dos restantes contarán con un desdoble en talleres prácticos con la profesora Nuria Romero Roncero, que se realizarán según horario del grupo (jueves).En la 1º y parte de la 2º evaluación, en las horas de desdoble se trabajarán aspectos prácticos relacionados con habilidades de comunicación y relación con clientes, proveedores y otros Departamentos del Hotel en el Departamento de mostrador. A partir del mes de febrero 2022 se desdoblará la clase para desarrollar el uso y manejo del programa de software PMS.

### Materiales

Se utilizará como PMS el programa de gestión de reservas "Suite" .

Se utilizarán varias referencias bibliograficas, señaladas en el apartado "Bibliografía".

Apuntes aportados por el profesor y proyección de vídeos sobre diferentes situaciones en el alojamiento.

Como material en el aula se utilizarán diferentes libros de consultas, revistas y periódicos como complemento de las explicaciones de las unidades didácticas.

También se utilizará el aula de informática para la realización de trabajos y actualización de información.

La ampliación de conocimientos sobre los temas impartidos será aportada por el profesor con la bibliografía.

Proyección de vídeos, artículos y otros materiales que refuercen las explicaciones del profesor

## Recursos en caso de que la actividad lectiva se desarrolle de forma telemática.

### **Estrategias.** (*¿Qué voy a hacer?*)

Por la matriculación y condiciones que este grupo tiene, en el momento en el que se realiza esta programación se concibe que su formación va a ser desarrollada de manera presencial. No obstante y debido al carácter pandémico de la situación, se analizan otros escenarios donde la formación pueda ser impartida de manera semipresencial u on-line.

En estos casos, si la clase aparece dividida en el número de asistentes mediante la estrategia conocida como "3+2" (división y alternancia en días dispares de los grupos de una clase), se priorizarán aquellos contenidos esenciales sobre los auxiliares, impartiendo estos últimos si la temporalización lo permitiese. En relación a los exámenes y trabajos, serán planteados de forma similar a la forma presencial.

Si la situación es planteada desde una formación on-line, los alumnos de este módulo continuarán con la realización de exámenes, trabajos, debates, preguntas abiertas, etc. Debemos normalizar todo lo posible la situación, a pesar de las condiciones pandémicas que sufrimos.

Es indispensable que si se repite tal situación, al alumnado se le indique de manera rigurosa el lugar y medio por el que se percibirán contenidos, explicaciones, recepción de material, etc.

En aplicación de lo anterior se utilizará GSUITE institucional @eshtmadril.com y desde el inicio de curso, independientemente de que las clases puedan ser presenciales o no, se creará un espacio personalizado (clase) dentro de la plataforma Google Classroom.

En dicho espacio se colgará todo tipo de información, apuntes, explicaciones, tareas, etc. y donde los alumnos puedan resolver sus dudas, entregar sus tareas y tener contacto directo con el profesor a través del chat o correo.

Los alumnos deberán estar incluidos dentro de cada grupo de clase virtual desde el inicio de curso para familiarizarse con la plataforma y su uso.

### **Recursos metodológicos.** (*¿Cómo lo voy a hacer?*)

Todo recurso metodológico que sea utilizado en este proceso de aprendizaje es escaso, por ello, puede que la formación de tipo software sea llevada a cabo de manera on-line, mostrada mediante videos, clips, etc.

Para una mayor coordinación se va a trabajar con el aula virtual a través de google classroom. Ello permitirá la comunicación con el alumnado, el envío de propuestas, la recepción de prácticas o trabajos, la realización de exámenes, la resolución de dudas, etc.

Relacionándolo con esto último, el trabajo con el alumno será continuado. Puede que parte de su aprendizaje sea autónomo, en base a preguntas y respuestas, siendo supervisado en todo momento por el profesor. Ej. Se demandan una serie de cuestiones por parte del profesor sobre los contenidos recientemente estudiados y serán compartidos y analizados a través del aula virtual.

A través de esta herramienta podremos evaluar y calificar sus aportaciones, manteniendo siempre un canal de comunicación continuo y efectivo.

En caso de exámenes, trabajos y otras prácticas se entregarán o realizarán a través de la plataforma Classroom dentro del espacio "Tareas". Los exámenes o pruebas tendrán un tiempo limitado cerrado y 2 respuestas mal restarán una bien. La no presentación a las pruebas de evaluación por causas de avería en el ordenador o error de conexión no darán derecho a recuperación de dicha prueba.

Las pruebas orales, puestas en común y presentaciones se realizarán en el aula si la actividad lectiva es presencial y a través de la plataforma Google Meet si la actividad lectiva es telemática.

El trabajo colaborativo se realizará a través de Google Drive.

### **Tic e innovaciones a aplicar.** (*¿Qué herramientas voy a utilizar?*)

Debido a su carácter sencillo e intuitivo se va a utilizar las herramientas incluidas en el paquete Gsuite.

Como hemos expresado anteriormente, utilizaremos google Classroom para la constante comunicación con el alumnado. A través de este aula virtual nos comunicaremos "tipo foro" con los alumnos, podremos evaluar y calificar sus trabajos y prácticas.



Además de todo ello, podremos impartir clase en streaming a través de su aplicación en "google meet", podremos colgar cientos de trabajos, informes, debates, etc gracias a su nube de almacenamiento "Drive" o podremos analizar videos a través de su aplicación "youtube".

Será obligatorio que todo alumnos posea:

1. Cuenta de correo "gmail" de uso exclusivo para las clases con nombre reconocible.
2. Ordenador con cámara y micrófono y conexión a internet con capacidad suficiente para soportar el volumen de conexión y datos.
3. Manejo de las plataformas Google Classroom y Meet
4. Manejo de Google Drive para fomentar el trabajo colaborativo

## Evaluación

### Criterios de la Evaluación Ordinaria

1. Supervisa el departamento de recepción analizando la organización del mismo según el establecimiento turístico, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad.
  - a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería.
  - b) Se han explicado criterios de organización departamental en función de la tipología del establecimiento, objetivos empresariales, segmentación de la oferta y funcionalidad.
  - c) Se han determinado las fuentes de información interna y externa necesarias para el funcionamiento del departamento.
  - d) Se han justificado los procesos propios del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.
  - e) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución en las áreas de recepción, reservas y conserjería según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos de alojamiento.
  - f) Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.
  - g) Se han operado aplicaciones informáticas propias de la gestión de recepción, reservas y conserjería.
  - h) Se han establecido y supervisado los protocolos de intercambio de información entre el personal del departamento en los cambios de turno.
2. Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas.
  - a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del subdepartamento de reservas.
  - b) Se ha identificado la oferta de los establecimientos de alojamiento turístico
  - c) Se han seguido los diferentes procedimientos de reservas según el tipo de cliente o fuente de reservas.
  - d) Se han interpretado los diferentes contratos y condiciones negociadas con clientes y fuentes de reservas.
  - e) Se han identificado los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles.
  - f) Se han operado sistemas de gestión de las reservas diseñando precios y tarifas según el tipo de cliente, fuente de reserva o nivel de ocupación
  - g) Se han recogido, registrado y archivado las reservas recibidas, manejado las aplicaciones informáticas de reservas.

h) Se modifican o anulan reservas según peticiones de clientes o fuentes de reservas, aplicando las penalizaciones pertinentes según los casos.

i) Se han supervisado los niveles de reservas y ocupación prevista estableciendo protocolos de corrección de desvíos según las previsiones de ocupación.

j) Se ha identificado la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior.

3. Formaliza las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes analizando y aplicando las tareas asociadas.

a) Se han obtenido listados de llegadas previstas, sobre la base de las reservas registradas, con antelación a la llegada de los clientes. b) Se han establecido los protocolos a seguir en caso de «overbooking» o sobreocupación, cumpliendo siempre la normativa legal vigente y teniendo en cuenta los criterios de rentabilidad económica.

c) Se ha justificado la asignación previa de unidades de alojamiento a las reservas recibidas, sobre la base de las peticiones de los clientes, disponibilidad de tipos de alojamientos y criterios de funcionalidad.

d) Se han descrito relaciones interdepartamentales, previas a la entrada del cliente, con los departamentos de pisos, cocina, sala y todos aquellos que según las características del establecimiento turístico sea necesaria dicha relación.

e) Se han identificado y cumplimentado todos los documentos relativos al registro de los clientes, con o sin reserva previa, a la entrada en el establecimiento, manejando aplicaciones informáticas.

f) Se han definido los diferentes métodos de registro anticipado de clientes.

g) Se han emitido las acreditaciones y elementos de acceso a las unidades de alojamiento, así como las órdenes de atenciones especiales, según el caso.

h) Se han especificado los diferentes tipos de información que el cliente necesita a su llegada al establecimiento.

i) Se ha aplicado los protocolos de traslado e instalación del equipaje, así como el acompañamiento del cliente a la unidad de alojamiento.

j) Se ha cumplido la normativa legal vigente relativa a los diferentes servicios, características, precios y reservas de los establecimientos de alojamiento turístico.

4. Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase.

a) Se han elaborado los listados de ocupación por unidad de alojamiento, cliente, ocupación total.

b) Se han elaborado y actualizado del planning de ocupación del establecimiento turístico.

c) Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción.

d) Se ha gestionado el rack de habitaciones manualmente o por medios informáticos según las características técnicas del establecimiento.

e) Se han establecido los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de los clientes.

f) Se ha especificado la información a transmitir a los clientes y bajo que soporte en caso de que el cambio de estatus de la estancia del cliente requiera una valoración económica.

g) Se han descrito los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de los clientes (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras).

h) Se han identificado los procesos propios de recepción.

i) Se han caracterizado los procesos propios de conserjería, tales como: correspondencia, mensajes, telecomunicaciones, despertador, cambio de moneda extranjera, alquiler de cajas de seguridad, reserva de servicios en otros establecimientos, alquiler de vehículos, venta de pequeños artículos, emisión de nuevas acreditaciones o elementos de acceso a las unidades de alojamiento, control de acceso a las instalaciones.

j) Se han registrado los consumos diarios o extras de los clientes manejando medios informáticos.

5. Controla/presta servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados.

a) Se han elaborado listados de salida por unidad de alojamiento, cliente y numérico.

b) Se han aplicado los métodos de información predeterminados para comunicar a los diferentes departamentos de la salida de los huéspedes para una fecha determinada.

c) Se han valorado económicamente la estancia, si procede, consumos y extras de cada cliente de salida.

d) Se han cumplimentado los documentos legales y formales relativos a la facturación de los clientes. e) Se han explicado y operado los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos de alojamiento turístico.

f) Se ha aplicado la normativa legal y sistemas de seguridad de garantía de pago.

g) Se han descrito los procesos de archivo y custodia de toda la documentación relativa a la estancia y salida de los clientes.

h) Se ha calculado y realizado el arqueo de caja en los cambios de turno y el cierre diario.

i) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.

j) Se han identificado los procesos relativos a la post-estancia de los clientes.

6. Controla los sistemas de seguridad propios de los establecimientos de alojamientos turísticos, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.

a) Se han descrito los objetivos y funciones de los sistemas de seguridad propios de establecimientos de alojamiento turísticos.

b) Se han identificado las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad.

c) Se han identificado los equipos de seguridad y sus utilidades.

d) Se han relacionado el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.

e) Se han identificado los elementos del sistema de seguridad aplicables según la estructura organizativa.

f) Se han descrito los protocolos a seguir con relación con la seguridad de los establecimientos de alojamiento turísticos.

g) Se han caracterizado las funciones específicas de seguridad que pueden estar distribuidas en la organización de cada establecimiento.

## **Criterios de Calificación Ordinaria** *(Actividad lectiva presencial en el centro.)*

### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Se aplicará la pérdida de evaluación continua, un 15% de faltas justificadas o no, siendo este 15% un total de 14 faltas. En caso de que al alumno se le aplique la pérdida de evaluación, éste deberá presentarse con TODA la materia al examen final ordinario, y realizar los trabajos que el profesor considere oportunos.

Se realizarán una o varias pruebas conceptuales por evaluación, tipo control o exámen.

Hacemos una doble clasificación de los instrumentos de evaluación:

✓El instrumento de evaluación 1: engloba a todos aquellos instrumentos que no son una prueba de evaluación o examen (exposiciones, trabajo en clase, presentaciones, ejercicios, role play, simulaciones, actividades ligadas al software PMS..., Etc.)

✓El instrumento de evaluación 2: incluimos solo las pruebas de evaluación o exámenes. Se realizará 1 prueba escrita por evaluación.

➤Usamos una rúbrica que va de 0-10 para calificar el bloque de instrumentos N.º 1 de evaluación, es decir si el alumno ha hecho una exposición, un trabajo y cinco actividades de clase tendrá 7 notas en el instrumento de evaluación 1 que estarán calificadas mediante su rúbrica de 0 a 10 puntos. A continuación, si el alumno realiza un examen en esa evaluación con preguntas basadas en los criterios de evaluación, el alumno tendrá una nota en el instrumento de evaluación 2.

➤A continuación, aplicamos unos porcentajes a cada bloque de instrumentos de evaluación, en concreto un 50% al instrumento 1 y un 50% al instrumento 2.

Para la corrección de los exámenes se tendrán en cuenta no solo los conocimientos sino también la expresión y las faltas de ortografía. Se notificará a los/as alumnos/as que dichas faltas de expresión y ortografía pueden suponer pérdidas de puntuación (0.1 puntos por cada falta de ortografía).

Las notas finales que hallemos no siempre van a corresponder a números enteros, en este caso, a partir de 5,5 puntos se llevará a cabo su REDONDEO, de modo que si el decimal es superior o igual a 0,5, se subirá a la unidad inmediatamente superior (Ejemplo, 5,5 = 6).

Es obligatoria la asistencia a los exámenes. No se repetirán sin causa justificada. El/la alumno/a que no realice un examen y no tenga una causa justificada oficialmente, conllevará a la pérdida del derecho a examen.

Exposición y presentación de trabajos:

La entrega del trabajo requerido es requisito imprescindible y en caso de no entregarlo, o no aportarlo en el plazo establecido, la nota del trabajo, así como de la evaluación será de suspenso. De la misma manera, si ha de presentar de forma oral el trabajo, deberá de hacerlo en el día y hora establecido, si esto anterior no se cumple la nota del trabajo será suspenso a no ser que presente justificante de fuerza mayor.

Se tendrá en cuenta para su calificación:

- Presentación oral: donde se tendrán en cuenta aspectos tales como la corrección de los términos utilizados, la pronunciación, claridad expositiva, reparto de la mirada o la exposición en el tiempo acordado para ello.

- Presentación escrita: valoración de la parte escrita y materiales desarrollados ( word, power point, prezzí..., etc)

El día que se lleven a cabo exposiciones del trabajo, en particular, el alumno deberá llevar adecuada indumentaria ya que forma parte del contenido actitudinal. Igualmente se tendrá en cuenta este aspecto en todas las actividades extraescolares y complementarias que así lo requieran.

Además de todo lo anterior se tendrá en cuenta:

-Participación en clase.

-Voluntad de trabajo en equipo

-Propiedad en la comunicación verbal hablada y escrita.

-Corrección en las formas de comunicación verbal.

-Corrección en la formas de comunicación no verbal.

-Interés mostrado.

Participación activa en actividades de clase.

Progresión a lo largo del curso.

-Acatamiento de las normas generales de buena conducta.

-Acatamiento de las normas generales del centro educativo.

-Acatamiento de las normas de clase.

-Respeto a sus compañeros y a las normas de convivencia del centro.

Será condición indispensable haber superado satisfactoriamente cada una de las partes anteriormente citadas (exámenes, ejercicios y actividades de clase), para aprobar el módulo tanto por evaluaciones como de forma final.

Es decir, hay que obtener una puntuación igual o mayor de 5 puntos en cada una de las citadas partes o bloques de contenido (un mínimo de 5 puntos en los conceptuales, un mínimo de 5 puntos en los procedimentales y un mínimo de 5 puntos en los actitudinales) para poder aprobar el módulo tanto de forma parcial como global; así como para poder hacer la media aritmética de dichas calificaciones.

Los trabajos que realicen los alumnos no serán evaluados si el alumno los presenta en una fecha posterior a la fijada por el profesor como fecha de entrega.

La nota final del módulo será la media aritmética de las notas obtenidas en todas las evaluaciones, siempre y cuando el alumno haya obtenido una calificación positiva en todas y cada una de ellas

Lo anterior expuesto se justifica por el carácter práctico del modulo en cuestión. Se trata de un módulo profesional donde la atención y disposición al cliente se torna indispensable, por ello la parte práctica puede primar sobre la teórica en terminos de role play, gestión del pms, gestión de reputación on-line, etc.

En aquellos casos en los que el profesor/a detecte que se han utilizado por parte de un alumno/a medios ilícitos durante la realización de una prueba escrita, éste calificará dicha prueba con un suspenso y pasarán automáticamente a la evaluación extraordinaria.

Además, en la realización de trabajos, el plagio y la utilización de material no original o de material no expresamente autorizado por el profesor/a podrán ser considerados como causa de "penalización", viéndose reflejada dicha sanción en la calificación final de la actividad.

**NO HABRÁ RECUPERACIONES PARCIALES.**

Si el alumno no supera alguna de las evaluaciones, éste tendrá derecho a recuperar el módulo profesional a través de un examen final que se determinará posiblemente en las fechas de finales de mayo o principios de junio.

Al tratarse de la modalidad de formación profesional dual, la nota se completará con la nota de la empresa u organización, cuya ponderación quedará reflejada en base al siguiente criterio:

Ponderación nota centro o empresa: 20%

Ponderación nota centro de estudio: 80%

Cuando se realice dicha ponderación, la suma de ambos resultados será igual o mayor a 5 para considerar el modulo formativo aprobado.

En el caso de la no superación del módulo, ponderando ambos resultados, al alumno se le realizará una prueba extraordinaria.

## **Criterios de Calificación Ordinaria en caso de que la actividad lectiva se desarrolle de forma telemática**

En caso de que la práctica se lleve a cabo en la modalidad "3+2" la pérdida de evaluación continua, un 15% de faltas justificadas o no, siendo este 15% un total de 7 faltas. En caso de que al alumno se le aplique la pérdida de evaluación, éste deberá presentarse con TODA la materia al examen final ordinario, y realizar los trabajos que el profesor considere oportunos.

En caso de la modalidad on-line, tanto exámenes como trabajos o prácticas serán realizados/entregados a través del aula virtual, pudiéndose dar también tal circunstancia en la modalidad 3+2 y presencial.

Es posible que tanto trabajos y controles sean realizados de forma oral.

Se realizarán una o varias pruebas conceptuales por evaluación, tipo control o examen.

Los criterios a aplicar serán los mismos que en presencialidad, utilizando el aula virtual y todas sus aplicaciones.

## **Criterios de Calificación Extraordinaria**

Los criterios de calificación extraordinaria serán los mismos que en la calificación ordinaria, una única prueba final sobre todo el contenido del curso.

Los alumnos de este ciclo formativo tendrán derecho a una convocatoria extraordinaria, en la cual se deberán examinar de todo el contenido del módulo y entregar los trabajos solicitados por el profesor previamente.

El examen consistirá en preguntas cortas y/o test y/o desarrollo, y/o ejercicios prácticos sobre los temas tratados en clase y los trabajos presentados por los alumnos. La entrega de algún trabajo también puede ser solicitado al alumnado. Para superarlo deberá obtener al menos un 5

## **Mínimos exigibles** (evaluaciones ordinarias y extraordinarias)

Al finalizar el curso los alumnos deberán ser capaces de:

- Supervisar el departamento de recepción.
- Optimizar la ocupación.
- Formalizar las operaciones previas a la llegada del huésped.
- Controlar y realizar las operaciones originadas durante la estancia del cliente.
- Controlar y realizar las operaciones relativas a la salida del cliente.
- Controlar los sistemas de seguridad.

## Fechas de las pruebas (evaluaciones ordinarias y extraordinarias)

- Evaluación ordinaria: MAYO - JUNIO 2022
- Evaluación extraordinaria: JUNIO 2023 SEGÚN NORMATIVA VIGENTE

## Valoración final del alumnado

1. CONCEPTO .....carga parcial ..... 50 % de la carga total
2. PROCEDIMIENTOS.....carga parcial..... 25 % de la carga total
3. ACTITUDES .....carga parcial..... % de la carga total
4. TRABAJOS .....carga parcial..... 25 % de la carga total

## Actividades formativas del módulo en la empresa

(A CUMPLIMENTAR ÚNICAMENTE PARA MÓDULOS DE *FP DUAL*)

### 1. Supervisión del departamento de recepción

— El departamento de recepción. Ubicación, subdepartamentos, funciones principales, estructura organizativa dentro de la empresa hotelera.

— Aplicación de técnicas de negociación a la hora de organizar y gestionar los recursos humanos, materiales y económicos.

— Descripción de las relaciones del jefe de recepción con otros jefes de departamentos y dirección del establecimiento de alojamiento turístico.

— Dinamización de las reuniones a la hora de organizar y controlar las actividades de recepción.

— Control del personal.

— Adaptación al contexto a la hora de controlar, organizar e innovar el departamento de recepción.

### 2. Optimización de la ocupación del establecimiento

— Plantilla.

— Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.

— Oferta en los establecimientos de alojamiento turísticos.

— Acuerdos de colaboración. Negociación.

— Diseño de tarifas según fuentes de reservas, clientes, nivel de ocupación.

— Procedimiento de toma de reservas. Individuales, grupos.

— Diagrama de procedimiento de reserva.

— Cancelación, modificación y penalizaciones.

— Sobrereservación.

- Listado de llegadas y salidas previstas.
  - Cardex.
  - Planning.
  - Previsiones de ocupación y régimen.
  - La lista de llegadas.
  - Sistemas informáticos de gestión de reservas.
  - Documentación de reservas. Gestión e información interdepartamental.
  - Normativa legal sobre precios, garantías y reservas.
3. Formalización de operaciones previas a la entrada del cliente
- Plantilla.
  - Valoración de una correcta gestión de la ocupación.
  - No llegados.
  - Criterios de funcionalidad a la hora de asignar unidades de alojamiento.
  - Diagrama de proceso de solicitud de habitación.
  - Procedimientos de admisión de clientes con o sin reservas.
  - Registro de clientes.
  - Slip, rack, control de equipajes, tarjeta de registro, control de policía, atenciones.
  - Cambio de habitación. Camas supletorias. Apertura de factura.
  - Control de habitaciones ocupadas, personas hospedadas, importe facturación diaria.
  - Control de estado de habitaciones con responsable de pisos.
  - Previsión de ocupación y régimen.
  - Parte de averías. Petición de materiales.
  - Estadísticas de llegadas y de clientes alojados por nacionalidades.
  - Gestión de quejas y hoja de reclamaciones.
  - Tipos de información al cliente.
  - Normativa legal aplicable.
4. Control y realización de operaciones originadas durante la estancia del cliente
- Plantilla.
  - Modificación de los servicios contratados.
  - Procedimientos y servicios de recepción y consejería.



- Cuentas de facturación.
- Diagrama del proceso de facturación.
- Sistemas de facturación.
- La factura. Partes de control. Liquidación de comisiones y créditos. Control de deducciones.
- Registro y control de consumos.
- Cuadre de producción y cierre del día.
- Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del cliente.
- 5. Control y realización de operaciones relativas a la salida del cliente
  - Información a los departamentos afectados por la salida de clientes.
  - Sistemas de cobro.
  - Cambio de moneda extranjera y divisas.
  - Cierre de factura.
  - Liquidaciones de contados, créditos, recaudación diaria.
  - Control de cajas de seguridad.
  - Políticas de crédito. Control de créditos.
  - Aplicación de la normativa legal relativa al pago y cobro en general y del sector turístico en particular.
  - Diligencia en las operaciones de cobro.
  - Procesos de post estancia del cliente y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.
- 6. Control de los sistemas de seguridad en los establecimientos de alojamiento turístico
  - El servicio de seguridad.
  - Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.
  - Procedimientos en caso de emergencia.
  - Seguros. Riesgos que cubren.
  - La normativa legal en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.

## Resultados de aprendizaje

(A CUMPLIMENTAR ÚNICAMENTE PARA MÓDULOS DE *FP DUAL*)

- Supervisa el departamento de recepción analizando la organización del mismo según el establecimiento turístico, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad.
- Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas
- Formaliza las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes analizando y aplicando las tareas asociadas
- Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las

operaciones derivadas de esta fase.

-Controla/presta servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados

-Controla los sistemas de seguridad propios de los establecimientos de alojamientos turísticos, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.

## Bibliografía

Libros de textos básicos:

Rodríguez del Río, M<sup>a</sup> Estela. Recepción y reservas. Paraninfo. 2018

Dorado Juárez, José A. Manual de recepción y Reservas. Editorial Síntesis.

Complementaria:

Dorado Juárez, José Antonio. Gestión de alojamientos. ASEHS

Dorado Juárez, Jose Antonio. Organización y control de empresas en hostelería y turismo. Síntesis (capítulo 10)

Cerra, Dorado, Estepa, García. Gestión de producción en alojamientos y restauración. Síntesis.

Felipe Gallego, Jesús. Principios generales para la dirección en establecimientos hoteleros.