



INFORME DEL DEPARTAMENT D'HOSTALERIA I TURISME, EN RELACIÓ A LES COMPETÈNCIES / DESTRESSES QUE REQUEREIX L'ALUMNAT PER PODER ADQUIRIR ELS OBJECTIUS FINALS

Informe emès pel Departament d'Hostaleria i Turisme del CEED, segons el que disposa el Reial Decret 1686/2007, de 14 de desembre, pel qual s'estableix el títol de Tècnic Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics i es fixen els seus ensenyaments mínims.

CICLE FORMATIU: Gestió d'Allotjaments Turístics.

NIVELL: Grau Superior, 2000 hores.

REGULACIÓ NORMATIVA:

- **REAL DECRET** 1686/2007, de 14 de desembre, pel qual s'estableix el títol de Tècnic Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics
- **ORDRE** de 29 de juliol de 2009, de la Conselleria d'Educació, per la qual s'estableix per a la Comunitat Valenciana el currículum del cicle formatiu de Grau Superior corresponent al títol de Tècnic Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics.
- **ORDRE** de 14 de març de 2005, de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, per la qual és regula l'atenció a l'Alumnat amb necessitats educatives especials escolaritzat en centres que imparteixen Educació Secundària.

1. MÒDULS PROFESSIONALS

Al reial decret 1686/2007 s'indiquen els resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació dels mòduls professionals del cicle formatiu. Entre d'altres, es destaquen els resultats d'aprenentatge dels mòduls:

0179 ANGLÈS

- Reconeix la informació professional i quotidiana continguda en tot tipus de discursos orals emesos per qualsevol mitjà de comunicació en llengua estàndard, interpretant amb precisió el contingut del missatge.
- Interpreta informació professional continguda en textos escrits complexos, analitzant de forma comprensiva els seus continguts.
- Emet missatges orals clars i ben estructurats, analitzant el contingut de la situació i adaptant-se al registre lingüístic de l'interlocutor.
- Elaborada documents i informes propis del sector o de la vida acadèmica i quotidiana, relacionant els recursos lingüístics amb el propòsit dels mateixos.
- Aplica actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació, descrivint les relacions típiques característiques del país de la llengua estrangera.

Signat.: Alumne/a

0180 SEGONA LLENGUA ESTRANGERA. ALEMANY

- Reconeix informació quotidiana i professional específica continguda en discursos orals clars i senzills emesos en llengua estàndard, identificant el contingut global del missatge.
- Interpreta informació professional escrita continguda en textos senzills, analitzant de forma comprensiva els seus continguts.
- Emet missatges orals senzills, clars i ben estructurats, relacionant el propòsit del missatge amb les estructures lingüístiques adquirides.
- Elaborat textos senzills, relacionat regles gramaticals amb el propòsit dels mateixos.
- Aplica actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació, descrivint les relacions típiques característiques del país de la llengua estrangera.

L' article 7 de l' ordre 29 de juliol de 2009, indica que a fi que l' alumnat conega la llengua anglesa, en els seus vessants oral i escrit, que li permeta resoldre situacions que impliquen la producció i comprensió de textos relacionats amb la professió, conèixer els avanços d' altres països, realitzar propostes d' innovació en el seu àmbit professional, i facilitar la seua mobilitat a qualsevol país europeu, el currículum d' este cicle formatiu incorpora la llengua anglesa de manera integrada en dos mòduls professionals (Mòdul Màrqueting turístic i Mòdul Recepció i Reserves).

La mateixa ordre estableix els resultats d' aprenentatge del **mòdul ANGLÈS TÈCNIC II-S**

- Produeix missatges orals en llengua anglesa, en situacions habituals de l' àmbit social i professional de l' empresa, reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa.
- Manté conversacions en llengua anglesa, de l' àmbit del sector interpretant la informació de partida.
- Ompli documents de caràcter tècnic en anglès reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa.
- Redacta documents de caràcter administratiu/laboral reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa i del sector.

2. COMPETÈNCIES PROFESSIONALS

Article 5.

Competències professionals, personals i socials.

Les competències professionals, personals i socials d'aquest títol són les que es relacionen a continuació:

- a) Coordinar els serveis propis dels establiments d'allotjament turístic, disposant les estructures organitzatives òptimes per a la gestió i control dels seus departaments
- b) Detectar oportunitats de negoci i nous mercats, i aplicar mètodes innovadors, analitzant les alternatives d'inversió i finançament lligades a ells.
- c) Analitzar el mercat i comercialitzar el producte base propi de l'allotjament, així com els serveis i productes complementaris, gestionant les reserves amb criteris d'eficiència empresarial.
- d) Controlar i supervisar el departament de pisos, establint els recursos humans i materials, podent prestar el servei, si s'escau.
- e) Controlar i supervisar el departament de recepció, podent prestar el servei, si s'escau, i assegurant l'atenció al client amb els nivells de qualitat establerts



- f) Organitzar i promocionar esdeveniments en el mateix establiment, en coordinació amb els diferents departaments implicats, gestionant els recursos humans i materials necessaris.
- g) Supervisar la correcta atenció al client, el servei postvenda i la gestió de queixes i reclamacions, per aconseguir la seua satisfacció.
- h) Proposar la implantació de sistemes de gestió innovadors, adequant i emprant les tecnologies de la informació i la comunicació.
- i) Supervisar el compliment de les normes relatives a seguretat laboral, mediambiental i d'higiene en els establiments d'allotjament turístic.
- j) Motivar el personal al seu càrrec, delegar funcions i tasques, promovent la participació i el respecte, les actituds de tolerància i els principis d'igualtat d'oportunitats.
- k) Mantenir l'esperit empresarial per a la generació de la seua pròpia ocupació.
- l) Complir amb els objectius de la producció, col·laborant amb l'equip de treball i actuant d'acord amb els principis de responsabilitat i tolerància.
- m) Adaptar-se a diferents llocs de treball i noves situacions laborals, originats per canvis tecnològics i organitzatius en els processos productius.
- n) Resoldre problemes i prendre decisions individuals seguint les normes i procediments establerts, definits dins de l'àmbit de la seua competència.
- o) Exercir els seus drets i complir amb les obligacions derivades de les relacions laborals, d'acord amb el que estableix la legislació vigent.
- p) Gestionar la seua carrera professional analitzant les oportunitats d'ocupació, autoocupació i d'aprenentatge.
- q) Participar de manera activa en la vida econòmica, social i cultural, amb una actitud crítica i responsable.

3. REQUISITS D'AUTONOMIA EN LES SITUACIONS LABORALS

Aquestes són les condicions personals requerides tant a l'inici com al final de la formació, per aconseguir els resultats d'aprenentatge i el seu posterior desenvolupament professional.

- Decidir el moment adient per a contactar amb clients interns i externs.
- Seguir i establir la forma més adequada per a comunicar-se amb un superior, per transmetre-li la informació, en funció de la responsabilitat assignada a les seues funcions.
- Organitzar-se el temps de treball per a l'execució de les tasques amb eficiència i en el moment adient.
- Interpretar les instruccions donades i adaptar-les eficaçment a la tasca que es realitzarà.
- Mantenir relacions, correctes i fluïdes amb la resta de membres del centre de treball.
- Coordinar la seua activitat amb la de la resta de departaments, i informar dels canvis rellevants
- Identificar i determinar les situacions de perill més freqüents en l'àmbit laboral, essent capaç de seguir els procediments per a solucionar-les.

Signat.: Alumne/a

- Mantenir les relacions necessàries en les tasques administratives que requereisquen del tracte personal directe.
- Determinar actuacions preventives i/o de protecció, minimitzant els factors de risc i les seues conseqüències per a la salut.

4. CONDICIONES PERSONALS QUE ES DESPRENEN DE LES COMPETÈNCIES PROFESSIONALS

Les següents condicions personals, tant a l'inici de la formació, com al final de la mateixa, són necessàries per a aconseguir els resultats d'aprenentatge, i per al posterior acompliment professional.

- Capacitat per a comprendre i interpretar els missatges escrits (paraules, imatges ...) que se li remetin; formulats tant en format tradicional (escriptura), com en formats digitals. Si fos necessari, l'alumne/a podrà fer ús dels Sistemes Augmentatius i Alternatius de Comunicació (SAAC), que exigeixi la seva diversitat funcional.
- Capacitat per a comprendre i interpretar els missatges orals que se li remetin. Si fos necessari, l'alumne/a podrà fer ús dels Sistemes Augmentatius i Alternatius de Comunicació (SAAC), que exigeixi la seva diversitat funcional.
- Capacitat per a emetre missatges. Si fos necessari, l'alumne/a podrà fer ús dels Sistemes Augmentatius i Alternatius de Comunicació (SAAC), que exigeixi la seva diversitat funcional.
- Capacitat per a manipular documents tant en format tradicional (paper), com en formats digitals. Si fos necessari, l'alumne/a podrà fer ús dels Sistemes Augmentatius i Alternatius de Comunicació (SAAC), que exigeixi la seva diversitat funcional.

Don/Donya..... amb DNI/NIE..... manifeste que ha estat informat/ada detalladament de les capacitats professionals i terminals requerides per l'adquisició del títol de Tècnic Superior en Gestió d' Allotjaments Turístics, en conseqüència signe el present document.

En Valencia, a..... de.....de 20...

Signat.: Alumne/a