

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15016000	Compostela	Santiago de Compostela	2020/2021

### Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
HOT	Hostalaría e turismo	CSHOT01	Xestión de aloxamentos turísticos	Ciclos formativos de grao superior	Réxime de proba libre

### Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (\*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0176	Recepción e reservas	2020/2021	0	160	0

(\*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	SARA GONZÁLEZ REIRIZ, VERÓNICA ESCUDERO MORENO, CIPRIANA MARÍA BEN RESÚA (Subst.)
Outro profesorado	

Estado: Supervisada

## 2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

### 2.1. Primeira parte da proba

#### 2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Supervisa o departamento de recepción e analiza a súa organización segundo o establecemento turístico, o persoal dispoñible, a tipoloxía da clientela, a ocupación e a rendibilidade.
RA2 - Optimiza a ocupación do establecemento, para o que caracteriza e aplica diversos sistemas e tipos de reservas.
RA3 - Formaliza as operacións previas e simultáneas á entrada da clientela, e analiza e aplica as tarefas asociadas.
RA4 - Controla ou presta o servizo de recepción durante a estada da clientela, e analiza e aplica as operacións derivadas desta fase.
RA5 - Controla ou presta servizos durante a saída da clientela, describe as fases e aplica os procedementos estandarizados.
RA6 - Controla os sistemas de seguridade propios dos establecementos de aloxamento turístico, e relaciona a estrutura organizativa e as contingencias de seguridade cos elementos e coas medidas de seguridade aplicables.

#### 2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Descríbense as funcións, as tarefas e os obxectivos propios do departamento e dos subdepartamentos de recepción, reservas e conserxaría.
CA1.2 Explicáronse criterios de organización departamental en función da tipoloxía do establecemento, dos obxectivos empresariais, da segmentación da oferta e da funcionalidade.
CA1.3 Determináronse as fontes de información interna e externa necesarias para o funcionamento do departamento.
CA1.4 Xustificáronse os procesos propios do departamento e dos subdepartamentos de recepción, reservas e conserxaría que poidan resultar adecuados para conseguir a maior eficacia na prestación dos servizos.
CA1.5 Identifícanse e xustificáronse os elementos materiais e a súa distribución nas áreas de recepción, reservas e conserxaría segundo criterios de ergonomía e fluidez de traballo, así como en función dos tipos e das características dos establecementos de al
CA1.6 Enumeráronse os factores que determinan as necesidades de persoal, en función do tipo de establecemento, da clientela e da ocupación.
CA1.7 Establecéronse e supervisáronse os protocolos de intercambio de información entre o persoal do departamento nos cambios de quenda.
CA1.8 Empregáronse aplicacións informáticas propias da xestión de recepción, reservas e conserxaría.
CA2.1 Identificouse a oferta dos establecementos de aloxamento turístico.
CA2.2 Descríbense as funcións, as tarefas e os obxectivos propios do subdepartamento de reservas.
CA2.3 Interpretáronse os contratos e as condicións negociadas con clientes e fontes de reservas.
CA2.4 Identifícanse os prezos e as tarifas, aspectos legais e garantías exixibles.
CA2.5 Seguíronse os procedementos de reservas segundo o tipo de cliente ou a fonte de reservas.
CA2.6 Operouse con sistemas de xestión das reservas, e deseñáronse prezos e tarifas segundo o tipo de cliente, a fonte da reserva e o nivel de ocupación
CA2.7 Recolléronse, rexistráronse e arquiváronse as reservas recibidas mediante aplicacións informáticas ou outros medios alternativos.
CA2.8 Modificáronse ou anuláronse reservas segundo peticións de clientes ou fontes de reservas, e aplicáronse as penalizacións pertinentes segundo os casos.
CA2.9 Supervisáronse os niveis de reservas e a ocupación prevista, e establecéronse protocolos de corrección de desvíos segundo as previsións de ocupación.

**Criterios de avaliación do currículo**

CA2.10 Identificouse a documentación xerada polas reservas para a súa información ao resto de departamentos e o seu tratamento posterior.
CA3.1 Obtivéronse listaxes de entradas previstas con antelación á chegada da clientela, sobre a base das reservas rexistradas.
CA3.2 Establecéronse os protocolos para seguir en caso de overbooking ou sobreocupación, cumprindo a normativa e tendo en conta os criterios de rendibilidade económica.
CA3.3 Descríronse relacións interdepartamentais previas á entrada da clientela cos departamentos de pisos, cocíña, sala e todos aqueles cos que, segundo as características do establecemento turístico, cumpra a devandita relación.
CA3.4 Xustificouse a asignación previa de unidades de aloxamento ás reservas recibidas, sobre a base das peticións da clientela, a dispoñibilidade de tipos de aloxamentos e criterios de funcionalidade.
CA3.5 Identifícanse e formalízanse todos os documentos relativos ao rexistro da clientela á súa entrada no establecemento, con reserva previa ou sen ela, manexando aplicacións informáticas ou medios alternativos.
CA3.6 Defíníronse os métodos de rexistro anticipado de clientes.
CA3.7 Emitíronse as acreditacións e os elementos de acceso ás unidades de aloxamento, así como as ordes de atencións especiais, segundo o caso.
CA3.8 Especificáronse os tipos de información que a clientela precisa á súa chegada ao establecemento.
CA3.9 Elaborouse un arquivo ou unha base de datos coa información solicitada pola clientela referida a lecer, transportes, etc.
CA3.10 Aplicáronse os protocolos de traslado e instalación da equipaxe, así como o acompañamento da clientela á unidade de aloxamento.
CA3.11 Verificáronse os depósitos ou prepagamentos.
CA3.12 Cumpriuse a normativa relativa aos servizos, ás características, aos prezos e ás reservas dos establecementos de aloxamento turístico.
CA4.1 Identifícanse os procesos propios da recepción.
CA4.2 Caracterízanse os procesos propios de conserxaría: correspondencia, mensaxes, telecomunicacións, espertador, troco de moeda estranxeira, alugamento de caixas de seguridade, reserva de servizos noutros establecementos, alugamento de vehículos, venda de p
CA4.3 Elaboráronse as listaxes de ocupación por unidade de aloxamento, cliente e ocupación total.
CA4.4 Elaborouse e actualizouse a planificación de ocupación do establecemento turístico.
CA4.5 Xestionouse o rack de habitacións manualmente ou por medios informáticos, segundo as características técnicas do establecemento.
CA4.6 Establecéronse os protocolos de actuación en caso de cambio de estatus da estada ou de demandas especiais, sempre baixo petición da clientela.
CA4.7 Especificouse a información para lle transmitir á clientela, así como o modo de o facer, en caso de que o cambio de estatus da estada requira unha valoración económica.
CA4.8 Descríronse os procedementos necesarios á hora de cumprir as demandas da clientela (cambio de unidade de aloxamento, mantemento, extras, etc.).
CA4.9 Rexistráronse os consumos diarios ou extraordinarios da clientela manexando medios informáticos.
CA4.10 Informouse a clientela dos servizos que presta o establecemento.
CA4.11 Operouse cos medios informáticos e de telecomunicación relativos ao departamento de recepción.
CA4.12 Establecéronse os protocolos de actuación en caso de queixas ou reclamacións.
CA5.1 Elaboráronse listaxes de saída por unidade de aloxamento, por clientes e numéricas.
CA5.2 Aplicáronse os métodos de información predeterminados para lles comunicar aos departamentos a saída dos hóspedes para unha data determinada.

Criterios de avaliación do currículo
CA5.3 Valoráronse economicamente a estadía, os consumos e conceptos extraordinarios de cada cliente de saída, de ser o caso.
CA5.4 Formalizáronse os documentos legais e formais relativos á facturación da clientela.
CA5.5 Describíronse os sistemas de pagamento aceptados polos establecementos de aloxamento turístico e operouse con eles.
CA5.6 Recoñecéronse as variables que inflúen na política de crédito, tendo en conta os riscos.
CA5.7 Aplicouse a normativa e os sistemas de seguridade de garantía de pagamento.
CA5.8 Describíronse os procesos de arquivo e custodia de toda a documentación relativa á estadía e saída da clientela.
CA5.9 Calculouse e realizouse o arqueo de caixa nos cambios de quenda e no pechamento diario.
CA5.10 Identificáronse os procesos relativos á postestadía da clientela.
CA6.1 Describíronse os obxectivos e as funcións dos sistemas de seguridade propios de establecementos de aloxamento turísticos.
CA6.2 Identificáronse as principais continxencias que se poden producir en materia de seguridade.
CA6.3 Identificáronse os equipamentos de seguridade e as súas utilidades.
CA6.4 Relacionouse o uso destes equipamentos coas continxencias identificadas.
CA6.5 Identificáronse os elementos do sistema de seguridade aplicables segundo a estrutura organizativa.
CA6.6 Describíronse os protocolos para seguir en relación á seguridade dos establecementos de aloxamento turístico.
CA6.7 Caracterizáronse as funcións específicas de seguridade que poden estar distribuídas na organización de cada establecemento.

## 2.2. Segunda parte da proba

### 2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Supervisa o departamento de recepción e analiza a súa organización segundo o establecemento turístico, o persoal dispoñible, a tipoloxía da clientela, a ocupación e a rendibilidade.
RA2 - Optimiza a ocupación do establecemento, para o que caracteriza e aplica diversos sistemas e tipos de reservas.
RA3 - Formaliza as operacións previas e simultáneas á entrada da clientela, e analiza e aplica as tarefas asociadas.
RA4 - Controla ou presta o servizo de recepción durante a estadía da clientela, e analiza e aplica as operacións derivadas desta fase.
RA5 - Controla ou presta servizos durante a saída da clientela, describe as fases e aplica os procedementos estandarizados.

### 2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Describíronse as funcións, as tarefas e os obxectivos propios do departamento e dos subdepartamentos de recepción, reservas e conserxaría.

**Criterios de avaliación do currículo**

CA1.2 Explicáronse criterios de organización departamental en función da tipoloxía do establecemento, dos obxectivos empresariais, da segmentación da oferta e da funcionalidade.

CA1.3 Determináronse as fontes de información interna e externa necesarias para o funcionamento do departamento.

CA1.4 Xustificáronse os procesos propios do departamento e dos subdepartamentos de recepción, reservas e conserxaría que poidan resultar adecuados para conseguir a maior eficacia na prestación dos servizos.

CA1.5 Identificáronse e xustificáronse os elementos materiais e a súa distribución nas áreas de recepción, reservas e conserxaría segundo criterios de ergonomía e fluidez de traballo, así como en función dos tipos e das características dos establecementos de al

CA1.6 Enumeráronse os factores que determinan as necesidades de persoal, en función do tipo de establecemento, da clientela e da ocupación.

CA1.7 Establecéronse e supervisáronse os protocolos de intercambio de información entre o persoal do departamento nos cambios de quenda.

CA1.8 Empregáronse aplicacións informáticas propias da xestión de recepción, reservas e conserxaría.

CA2.1 Identificouse a oferta dos establecementos de aloxamento turístico.

CA2.2 Descríbense as funcións, as tarefas e os obxectivos propios do subdepartamento de reservas.

CA2.3 Interpretáronse os contratos e as condicións negociadas con clientes e fontes de reservas.

CA2.4 Identificáronse os prezos e as tarifas, aspectos legais e garantías exixibles.

CA2.5 Seguíronse os procedementos de reservas segundo o tipo de cliente ou a fonte de reservas.

CA2.6 Operouse con sistemas de xestión das reservas, e deseñáronse prezos e tarifas segundo o tipo de cliente, a fonte da reserva e o nivel de ocupación

CA2.7 Recolléronse, rexistráronse e arquiváronse as reservas recibidas mediante aplicacións informáticas ou outros medios alternativos.

CA2.8 Modificáronse ou anuláronse reservas segundo peticións de clientes ou fontes de reservas, e aplicáronse as penalizacións pertinentes segundo os casos.

CA2.9 Supervisáronse os niveis de reservas e a ocupación prevista, e establecéronse protocolos de corrección de desvíos segundo as previsións de ocupación.

CA2.10 Identificouse a documentación xerada polas reservas para a súa información ao resto de departamentos e o seu tratamento posterior.

CA3.1 Obtivéronse listaxes de entradas previstas con antelación á chegada da clientela, sobre a base das reservas rexistradas.

CA3.2 Establecéronse os protocolos para seguir en caso de overbooking ou sobreocupación, cumprindo a normativa e tendo en conta os criterios de rendibilidade económica.

CA3.3 Descríbense relacións interdepartamentais previas á entrada da clientela cos departamentos de pisos, cociña, sala e todos aqueles cos que, segundo as características do establecemento turístico, cumpra a devandita relación.

CA3.4 Xustificouse a asignación previa de unidades de aloxamento ás reservas recibidas, sobre a base das peticións da clientela, a dispoñibilidade de tipos de aloxamentos e criterios de funcionalidade.

CA3.5 Identificáronse e formalizáronse todos os documentos relativos ao rexistro da clientela á súa entrada no establecemento, con reserva previa ou sen ela, manexando aplicacións informáticas ou medios alternativos.

CA3.6 Definíronse os métodos de rexistro anticipado de clientes.

CA3.7 Emitíronse as acreditacións e os elementos de acceso ás unidades de aloxamento, así como as ordes de atencións especiais, segundo o caso.

CA3.8 Especificáronse os tipos de información que a clientela precisa á súa chegada ao establecemento.

CA3.9 Elaborouse un arquivo ou unha base de datos coa información solicitada pola clientela referida a lecer, transportes, etc.

CA3.10 Aplicáronse os protocolos de traslado e instalación da equipaxe, así como o acompañamento da clientela á unidade de aloxamento.

**Criterios de avaliación do currículo**

CA3.11 Verifícanse os depósitos ou prepagamentos.

CA3.12 Cumpriuse a normativa relativa aos servizos, ás características, aos prezos e ás reservas dos establecementos de aloxamento turístico.

CA4.1 Identifícanse os procesos propios da recepción.

CA4.2 Caracterizáronse os procesos propios de conserxaría: correspondencia, mensaxes, telecomunicacións, espertador, troco de moeda estranxeira, alugamento de caixas de seguridade, reserva de servizos noutros establecementos, alugamento de vehículos, venda de p

CA4.3 Elaboráronse as listaxes de ocupación por unidade de aloxamento, cliente e ocupación total.

CA4.4 Elaborouse e actualizouse a planificación de ocupación do establecemento turístico.

CA4.5 Xestionouse o rack de habitacións manualmente ou por medios informáticos, segundo as características técnicas do establecemento.

CA4.6 Establecéronse os protocolos de actuación en caso de cambio de estatus da estadia ou de demandas especiais, sempre baixo petición da clientela.

CA4.7 Especificouse a información para lle transmitir á clientela, así como o modo de o facer, en caso de que o cambio de estatus da estadia requira unha valoración económica.

CA4.8 Descríronse os procedementos necesarios á hora de cumprir as demandas da clientela (cambio de unidade de aloxamento, mantemento, extras, etc.).

CA4.9 Rexistráronse os consumos diarios ou extraordinarios da clientela manexando medios informáticos.

CA4.10 Informouse a clientela dos servizos que presta o establecemento.

CA4.11 Operouse cos medios informáticos e de telecomunicación relativos ao departamento de recepción.

CA4.12 Establecéronse os protocolos de actuación en caso de queixas ou reclamacións.

CA5.1 Elaboráronse listaxes de saída por unidade de aloxamento, por clientes e numéricas.

CA5.2 Aplicáronse os métodos de información predeterminados para lles comunicar aos departamentos a saída dos hóspedes para unha data determinada.

CA5.3 Valoráronse economicamente a estadia, os consumos e conceptos extraordinarios de cada cliente de saída, de ser o caso.

CA5.4 Formalizáronse os documentos legais e formais relativos á facturación da clientela.

CA5.5 Descríronse os sistemas de pagamento aceptados polos establecementos de aloxamento turístico e operouse con eles.

CA5.6 Recoñecéronse as variables que inflúen na política de crédito, tendo en conta os riscos.

CA5.7 Aplicouse a normativa e os sistemas de seguridade de garantía de pagamento.

CA5.8 Descríronse os procesos de arquivo e custodia de toda a documentación relativa á estadia e saída da clientela.

CA5.9 Calculouse e realizouse o arqueo de caixa nos cambios de quenda e no pechamento diario.

CA5.10 Identifícanse os procesos relativos á postestadia da clientela.

### 3. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

O conxunto de mínimos esixibles son os seguintes:

- Descríbense as funcións, as tarefas e os obxectivos propios do departamento e dos subdepartamentos de recepción, reservas e conserxaría.
- Explicáronse criterios de organización departamental en función da tipoloxía do establecemento, dos obxectivos empresariais, da segmentación da oferta e da funcionalidade.
- Determináronse as fontes de información interna e externa necesarias para o funcionamento do departamento.
- Xustificáronse os procesos propios do departamento e dos subdepartamentos de recepción, reservas e conserxaría que poidan resultar adecuados para conseguir a maior eficacia na prestación dos servizos.
- Empregáronse aplicacións informáticas propias da xestión de recepción, reservas e conserxaría.
- Identificouse a oferta dos establecementos de aloxamento turístico
- Caracterizouse a tipoloxía das unidades de aloxamento.
- Caracterizouse a oferta alimenticia.
- Descríbense as funcións, as tarefas e os obxectivos propios do subdepartamento de reservas.
- Interpretáronse os contratos e as condicións negociadas con clientes e fontes de reservas.
- Identificáronse os prezos e as tarifas, aspectos legais e garantías exigibles.
- Seguíronse os procedementos de reservas segundo o tipo de cliente ou a fonte de reservas.
- Operouse con sistemas de xestión das reservas, e deseñáronse prezos e tarifas segundo o tipo de cliente, a fonte da reserva e o nivel de ocupación
- Recolléronse, rexistráronse e arquiváronse as reservas recibidas mediante aplicacións informáticas ou outros medios alternativos.
- Establecéronse os protocolos de actuación en caso de queixas ou reclamacións.
- Establecéronse os protocolos para seguir en caso de overbooking ou sobreocupación, cumprindo a normativa e tendo en conta os criterios de rendibilidade económica.
- Xustificouse a asignación previa de unidades de aloxamento ás reservas recibidas, sobre a base das peticións da clientela, a dispoñibilidade de tipos de aloxamentos e criterios de funcionalidade.
- Identificáronse e formalizáronse todos os documentos relativos ao rexistro da clientela á súa entrada no establecemento, con reserva previa ou sen ela, manexando aplicacións informáticas ou medios alternativos.
- Emitíronse as acreditacións e os elementos de acceso ás unidades de aloxamento, así como as ordes de atencións especiais, segundo o caso.
- Especificáronse os tipos de información que a clientela precisa á súa chegada ao establecemento.
- Cumpríuse a normativa relativa aos servizos, ás características, aos prezos e ás reservas dos establecementos de aloxamento turístico.
- Identificáronse os procesos propios da recepción.
- Elaboráronse as listaxes de ocupación por unidade de aloxamento, cliente e ocupación total.
- Xestionouse o rack de habitacións manualmente ou por medios informáticos, segundo as características técnicas do establecemento.
- Operouse cos medios informáticos e de telecomunicación relativos ao departamento de recepción.
- Caracterizáronse os procesos propios de conserxaría: servizo de información sobre o contorno, correspondencia, mensaxes, telecomunicacións, espertador, troco de moeda estranxeira, alugamento de caixas de seguridade, reserva de servizos noutros establecementos, alugamento de vehículos.
- Rexistráronse os consumos diarios ou extraordinarios da clientela manexando medios informáticos.
- Valoráronse economicamente a estadía, os consumos e conceptos extraordinarios de cada cliente de saída, de ser o caso.
- Formalizáronse os documentos legais e formais relativos á facturación da clientela.

Descríbóronse os sistemas de pagamento aceptados polos establecementos de aloxamento turístico e operouse con eles.  
Calculouse e realizouse o arqueo de caixa nos cambios de quenda e no pechamento diario.  
Descríbóronse os obxectivos e as funcións dos sistemas de seguridade propios de establecementos de aloxamento turísticos.  
Identificáronse as principais continxencias que se poden producir en materia de seguridade  
Identificáronse os equipamentos de seguridade e as súas utilidades.  
Relacionouse o uso destes equipamentos coas continxencias identificadas.

#### Criterios de cualificación

##### Cualificaráse:

A primeira parte da proba, de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

A segunda parte da proba, de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

As persoas que non superen a primeira parte da proba serán cualificadas cun cero na segunda parte.

Os membros da comisión de avaliación poderán excluír de calquera parte da proba dun determinado módulo profesional ás persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumpran as normas de prevención, protección e seguridade, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmas, para o resto do grupo ou para as instalacións, durante a realización das probas. Neste caso, o profesor ou a profesora do módulo profesional cualificará esa parte da proba do módulo cun cero.

A avaliación da proba libre realizarase nos termos previstos no artigo 37 da Orde do 12 de xullo de 2011 e a expresión da cualificación final obtida por cada aspirante en cada un dos módulos profesionais será numérica, entre un e dez, sen decimais.

A cualificación final correspondente da proba deste módulo profesional será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima. No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de catro puntos.

## 4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

### 4.a) Primeira parte da proba

Terá carácter eliminatorio e consistirá nunha proba escrita que poderá incluír cuestións de resposta curta ou tipo test.

Instrumentos para o seu desenvolvemento:

Bolígrafo azul ou negro (non se cualificarán as probas a lápis)

Non se permitirá o uso de aparellos de telefonía móbil ou similares

### 4.b) Segunda parte da proba

Consistirá no desenvolvemento de varios supostos prácticos referidos á xestión de reservas e procedementos de recepción, incluíndo o emprego dun programa informático de xestión hoteleira (Suite ERP Front-Office) do que encontrará información no texto "Recepción y reservas"- Editorial



Síntesis. Autor: José Antonio Dorado.

Instrumentos para o seu desenvolvemento:

Calculadora non programable e bolígrafo azul ou negro (non se cualificarán as probas a lápis)

Non se permitirá o uso de aparellos de telefonía móbil ou similares