



PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO
PROFESIONAL
RECEPCIÓN Y RESERVAS

TÉCNICO SUPERIOR EN
GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS
TURÍSTICOS

ÍNDICE

1. Introducción.....	2
2. Ubicación curricular e identificación del módulo profesional.....	3
3. Justificación.....	4
4. Contextualización	5
5. Acceso a los ciclos.....	6
6. Marco legislativo	7
7. Elementos del currículo	8
7.1 Objetivos y competencias.....	8
7.1.1 Competencia General (CG)	9
7.1.2 Unidades de Competencia (UC)	9
7.1.3 Competencias Profesionales, Personales y Sociales (CPPS).....	10
7.1.4 Objetivos Generales del Ciclo (OGC)	11
7.2 Contenidos.....	11
7.2.1 Contenidos transversales	16
7.2.2 Temporalización	17
7.3 Metodología.....	18
7.3.1 Métodos de enseñanza en el aula.....	19
7.3.2 Secuenciación didáctica.....	211
7.3.3 Recursos didácticos y materiales	22
7.3.4 Espacios y agrupamientos del alumnado.....	22
7.4 Evaluación.....	23
7.4.1 Proceso de evaluación	23
7.4.2 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación	24
7.4.3 Tipos de instrumentos de evaluación.....	30
7.4.4 Mecanismos de recuperación y/o mejora de los resultados.....	32
7.4.5 Atención a la diversidad y Alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE).....	33
8. Bibliografía.....	33
9. Conclusión	34
10. Unidades de trabajo.....	35
<i>UT 1: Organización y gestión departamental</i>	<i>236</i>
<i>UT 2: Gestión de los RRHH. Cálculo de plantilla</i>	<i>238</i>
<i>UT 3: Operativa y funciones de mostrador y conserjería</i>	<i>40</i>
<i>UT 4: Proceso de recepción de huéspedes a su llegada</i>	<i>42</i>
<i>UT 5: Proceso de acogida de huéspedes durante su estancia</i>	<i>44</i>
<i>UT 6: Proceso de recepción de huéspedes a su salida.....</i>	<i>46</i>
<i>UT 7: Subdepartamento de caja y créditos</i>	<i>48</i>
<i>UT 8: Calidad en la atención al cliente. Fidelización</i>	<i>50</i>
<i>UT 9: Optimización de ocupación y precios. Departamento de Reservas</i>	<i>52</i>
<i>UT 10: Contratación y gestión de reservas.....</i>	<i>54</i>
<i>UT 11: Seguridad y prevención. Principales riesgos.....</i>	<i>56</i>
<i>UT 12: Procedimientos en casos de emergencia. Seguros y normativa</i>	<i>58</i>
ANEXO I: Rúbrica de trabajo grupal y exposición oral.....	60
ANEXO II: Autoevaluación de la labor docente.....	61