

### DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	PROCESOS DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO (Transversal)	Duración	70
		Específico	
Código	UF0048		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área Profesional	Alojamiento		
Certificado de profesionalidad	Gestión de pisos y limpieza en alojamientos	Nivel	3
Módulo formativo	Gestión del departamento del área de alojamiento	Duración	120
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo (Transversal)	Duración	50

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad se corresponde con las RP1, RP2, RP3, RP4 y RP5 de la UC0265\_3 GESTIONAR DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTOS

#### Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

##### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para áreas y departamentos de alojamiento.

CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración de empresas o entidades.

CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes, empresariales.

CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE1.5 En supuestos prácticos de alojamientos:

- Formular objetivos para un área de alojamiento determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.
- Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.
- Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.

CE1.6 Justificar propuestas para la elaboración de planes de emergencia adaptados a distintos tipos de alojamientos.

CE1.7 Argumentar la importancia de la revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de alojamiento.

C2: Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las áreas de alojamiento de establecimientos turísticos y no turísticos, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.

CE2.1 Identificar los tipos de costes empresariales y comparar estructuras de costes de distintos tipos de áreas de alojamientos.

CE2.2 Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes servicios de alojamiento.

CE2.3 Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.

CE2.4 Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados en las actividades de alojamiento, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.

CE2.5 Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.

CE2.6 En situaciones prácticas, de gestión presupuestaria y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producto, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para períodos de tiempo establecidos:

- Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los períodos fijados.
- Determinar los costes de los distintos recursos.
- Calcular el punto muerto de explotación y los niveles de productividad.

CE2.7 En casos prácticos de gestión y control presupuestario, y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:

- Calcular las desviaciones.
- Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.
- Proponer soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestarios.

CE2.8 Justificar la necesidad de intervenir en los procesos de control económico del área de alojamiento con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C3: Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de establecimiento.

CE3.1 Clasificar y caracterizar las diferentes fórmulas de alojamiento en función de:

- Capacidad.
- Categoría del establecimiento.
- Servicios prestados.
- Tipo y ubicación del establecimiento.
- Normativa europea, nacional y autonómica.

CE3.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.

CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos, identificando los objetivos de cada departamento o área y la consecuente distribución de funciones.

CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de estructuras y relaciones interdepartamentales de distintos tipos de alojamientos turísticos y no turísticos.

CE3.5 Describir las relaciones externas de los alojamientos turísticos y no turísticos con otras empresas, y las relaciones de las áreas de alojamiento de tales establecimientos con otras áreas.

CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de alojamientos turísticos y no turísticos:

- Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.
- Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.

CE3.7 Describir los puestos de trabajo más característicos del área de alojamiento, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en términos de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.

CE3.8 En casos prácticos de análisis de estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento:

- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo del área de alojamiento.
- Estimar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

C4: Analizar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para áreas y departamentos de alojamiento, comparándolos críticamente.

CE4.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados del área de alojamiento.

CE4.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados del área de alojamiento.

C5: Analizar la función gerencial de integración de personal como instrumento para la debida adaptación del personal dependiente a los requerimientos profesionales que se derivan de la estructura organizativa y de cada puesto de trabajo de los departamentos de pisos y recepción.

CE5.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

CE5.2 Comparar diversos manuales reales de operaciones del departamento de pisos y recepción, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

CE5.3 En diversas situaciones prácticas de integración personal:

- Explicar un supuesto manual de acogida del establecimiento.
- Asignar a los supuestos nuevos empleados, y en función de los puestos a cubrir, un período determinado de adaptación a los mismos.
- Redactar y explicar las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.
- Dar una breve información sobre el establecimiento, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.
- Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos del departamento, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y la creatividad como medida de motivación y exigiendo responsabilidades.

CE5.4 Comparar diversos programas de formación relacionados con los puestos de trabajo que dependen del responsable de los departamentos de recepción y pisos, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

C6: Analizar y utilizar técnicas de dirección de personal aplicables en departamentos del área de alojamiento.

CE6.1 Identificar procesos y situaciones habituales de comunicación y negociación en el marco de los establecimientos de alojamiento.

CE6.2 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.

CE6.3 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.

CE6.4 Describir técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a establecimientos de alojamiento.

CE6.5 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito al área de alojamiento.

CE6.6 En supuestos prácticos de relaciones jerárquicas entre miembros de establecimientos de alojamiento:

- Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.

- Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.
- Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.
- Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
- Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.
- Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

## **Contenidos**

### **1. La planificación en las empresas y entidades de alojamiento**

- o La planificación en el proceso de administración.
- o Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.
- o Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios en las distintas empresas y entidades del subsector.
- o Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.

### **2. Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento**

- o La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.
- o Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación.
- o Definición de ciclo presupuestario.
- o Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de alojamiento.

### **3. Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento**

- o Identificación y caracterización de fuentes de financiación.
- o Relación óptima entre recursos propios y ajenos.
- o Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de alojamiento. Aplicaciones informáticas.

### **4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para áreas de alojamiento**

- o Estructura de la cuenta de resultados en las áreas de alojamiento.
- o Tipos y cálculo de costes.
- o Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos. Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.
- o Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes.
- o Márgenes de beneficio y rentabilidad.

### **5. La organización en los establecimientos de alojamiento**

- o Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento.
- o Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento.
- o Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.
- o Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes.
- o Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamientos.
- o Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones.
- o Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.
- o Definición de puestos de trabajo y selección de personal en las áreas de alojamiento: Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados de tales áreas. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados en tales áreas.

### **6. La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción**

- o Definición y objetivos.
- o Relación con la función de organización.
- o Manuales de operaciones de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y redacción.
- o Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y propuestas razonadas.
- o Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

### **7. La dirección de personal en el área de alojamiento**

- La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.
- Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.
- Solución de problemas y toma de decisiones.
- El liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.
- Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
- La motivación en el entorno laboral.

### **8. Aplicaciones informáticas específicas para la administración de áreas de alojamiento**

- Tipos y comparación.
- Programas a medida y oferta estándar del mercado.
- Utilización.

<b>Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES</b>
---

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller.
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Gestión de pisos y limpieza en alojamientos.