



# Catálogo de Especialidades Formativas

## PROGRAMA FORMATIVO

### Gestión de reservas

Diciembre 2020

## IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

<b>Denominación de la especialidad:</b>	GESTIÓN DE RESERVAS
<b>Familia Profesional:</b>	HOSTELERÍA Y TURISMO
<b>Área Profesional:</b>	ALOJAMIENTO
<b>Código:</b>	HOTA05
<b>Nivel de cualificación profesional:</b>	3

### Objetivo general

Realizar la gestión de reservas en un establecimiento hotelero.

### Relación de módulos de formación

<b>Módulo 1</b>	Gestión de reservas	18 horas
-----------------	---------------------	----------

### Modalidades de impartición

Presencial

### Duración de la formación

**Duración total** 18 horas

### Requisitos de acceso del alumnado

<b>Acreditaciones/ titulaciones</b>	No se requiere titulación para trabajadores ocupados. Desempleados sin experiencia laboral con un certificado de profesionalidad o ciclo formativo de la familia profesional.
<b>Experiencia profesional</b>	Trabajadores con experiencia profesional mínima de 3 meses (ocupados o desempleados) del sector Hostelería y Turismo de la ocupación: Recepcionista de hotel

### Prescripciones de formadores y tutores

<b>Acreditación requerida</b>	Profesionales del sector con 3 años de experiencia profesional en la ocupación de categoría superior o, acreditación equivalente a Técnico de grado medio o superior de la familia profesional de Hostelería y turismo o Certificados de Profesionalidad de nivel 3 del área profesional de la familia profesional de Hostelería y turismo
<b>Experiencia profesional mínima requerida</b>	Con titulación no se requiere experiencia profesional.
<b>Competencia docente</b>	Con titulación y sin experiencia profesional se requiere: 6 meses de experiencia docente en el sector o en su defecto, aportar una de las siguientes titulaciones: • Máster del profesorado.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAP</li> <li>• CP de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo SSCE0110</li> </ul>
--	---

### Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m <sup>2</sup> para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula polivalente	30 m <sup>2</sup>	2 m <sup>2</sup> / participante

Espacios formativos	Equipamiento
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesa y silla para el formador</li> <li>- Mesas y sillas para el alumnado</li> <li>- Material de aula</li> <li>- Pizarra</li> <li>- PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador</li> <li>- Mostrador de alojamiento</li> <li>- 1 Fotocopiadora</li> <li>- Calculadoras con función de impresión (en cantidad suficiente según el número de alumnos)</li> <li>- 1 Armario con baldas</li> <li>- 1 Caja de seguridad tipo habitación instalada en armario</li> <li>- 1 Mueble estantería especial</li> <li>- 1 Mueble- archivador de carpetas colgantes</li> <li>- Material consumible de recepción (en cantidad suficiente según el número de alumnos)</li> <li>- PCs instalados en red, cañón de proyección e internet (1 por alumno)</li> <li>- Software específico de la especialidad (en cantidad suficiente según el número de alumnos)</li> <li>- Equipos audiovisuales: cañón de proyección y pantalla</li> <li>- 1 Impresora láser color</li> <li>- 1 Escáner</li> <li>- Teléfonos de prácticas (en cantidad suficiente según el número de alumnos)</li> </ul>

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m<sup>2</sup>/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

4422 Recepcionistas de hoteles
--------------------------------

### Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)

## DESARROLLO MODULAR

### MÓDULO DE FORMACIÓN 1: GESTIÓN DE RESERVAS

#### OBJETIVO

Realizar el control de reservas de diferentes tipos de habitación, de clientes y régimen de estancia en el establecimiento.

**DURACIÓN:** 18 horas

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

##### Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Tratamiento y análisis del estado de reservas
  - Llevar el control de la situación de las fuentes de reservas
  - Realizar el análisis del estado de las reservas, según su tratamiento
- Procedimientos de reservas
  - Recepción
  - Aceptación
  - Confirmación
  - Modificación
  - Cancelación de reservas
- Utilización de programas informáticos específicos de reservas.
  - Tramitar reservas.
- Emisión de informes o listados. la "rooming list"
  - Llevar el control del Planning-booking position, del sistema de reservas así como de la lista de llegadas o rooming list
- Legislación sobre reservas. la figura del "overbooking"
  - Conocer la legislación sobre reservas. La figura del "Overbooking"

##### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Colaborar y participar activamente con el equipo de trabajo.
- Realizar el trabajo bajo la perspectiva de orientación al cliente.
- Mostrar una actitud de dedicación y motivación en el trabajo.
- Demostrar amabilidad, educación, respeto, cordialidad y empatía..
- Cumplir los procedimientos y normas de prevención de riesgos laborales.
- Tener iniciativa personal en el trabajo.

## EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.

Los/a alumnos/as realizarán una prueba teórico-práctica que verifique los resultados de aprendizaje descritos en el apartado correspondiente.

- Prueba teórica (conocimientos): Cuestionario de evaluación de diez ítems. La puntuación de apto se obtendrá a partir de 5 puntos, siendo el valor de cada ítem de un punto.
- Prueba práctica para evaluar los resultados de aprendizaje (destrezas cognitivas y prácticas):

Bajo un supuesto debidamente caracterizado por el docente, los/as alumnos/as realizarán (de forma individual o grupal, dependiendo del criterio establecido por el docente) una prueba práctica consistente en la realización de toda la documentación de una reserva.

La calificación de la prueba será apto o no apto en la realización de la misma.

La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto. Para superar el módulo lo/as participantes deberán obtener apto en ambas pruebas.