

INFORMACIÓ PROVES LIURES

2025-26

Departament	HOTELERIA	Cicle	HOT31
Mòdul	GESTIÓ DEL DEPARTAMENT DE PISOS		
Professor/a + correu electrònic	ANTÒNIA ANGLADA GOMILA. aangladagomila@ibeducacio.eu		

1. CONTINGUTS

De conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se fija el perfil profesional del título, y la Orden EDU/2254/2009, de 3 de julio, que determina el currículum del ciclo formativo, los bloques de conocimientos que se detallan a continuación para el módulo de Gestión del Departamento de Pisos (0175) se corresponden con los contenidos básicos establecidos en el Anexo I de la citada **normativa**.

Organización del departamento de pisos:

- Modelos característicos de organización del departamento de pisos: descripción y comparación.
- Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería: Ubicación y distribución en planta de equipos, máquinas y mobiliario.
- Métodos de trabajo. La planificación del trabajo. Métodos de mejora de la producción.
- Métodos de medición de la actividad productiva. Medición de tiempos: cronometraje. Métodos basados en la ergonomía. Métodos basados en la experiencia.



- Planes de trabajo del departamento de pisos. Recursos humanos y materiales. Confección de horarios y turnos de trabajo. Cálculo y asignación de tiempos. La organización y distribución de tareas.

Control de productos, materiales y equipamientos en el departamento de pisos:

- Métodos de identificación de necesidades de aprovisionamiento.
- Procesos de compras: Selección de proveedores. Solicitudes de compras. Recepción de los productos. Verificación y comprobación del pedido.
- Sistemas y procesos de aprovisionamiento. Cálculo de los diferentes niveles de stocks del almacén. Realización de inventarios. Valoración de existencias.
- Importancia del orden en el almacén. Cumplimiento de las normas de gestión ambiental en el almacén

Revisión del estado de mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipos:

- Objetivos, funciones y relaciones con otros departamentos.
- Competencias del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones, equipos y mobiliario.
- Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.
- Elaboración y cumplimentación de documentación. Control del nivel de conservación de las instalaciones.

Supervisión y puesta a punto de las unidades de alojamiento y zonas comunes:

- Análisis y evaluación de los sistemas, procesos y métodos de limpieza de equipos y mobiliario y de tratamiento de superficies.
- Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
- Ejecución y de control de resultados.
- Programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento.
- Análisis y evaluación de productos de limpieza. Rendimientos. Condiciones para su utilización. Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención.

- Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.
- Organización y funcionamiento del subdepartamento de lavandería y lencería. Procedimientos de bajas y descartes. Establecimiento de rutinas de adecuadas de mantenimiento preventivo. Coordinación de los procesos de lavado, planchado y costura. Administración de la lavandería. Control diario de la producción. Control de consumo de suministros. Rentabilidad del departamento de lavandería. Documentos de control. La externalización del departamento de lavandería. Pulcritud y orden en la realización de los procesos de pisos, lavandería y lencería.

Supervisión de la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas comunes:

- Identificación de estilos y tendencias arquitectónicas del mobiliario de pisos y áreas públicas.
- Clasificación, descripción y medidas básicas del mobiliario según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría del alojamiento.
- Ubicación y distribución.
- Recursos y tipos de decoración. Ambientación musical. Sistemas de iluminación. Aplicaciones.
- Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación, caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento.
- Técnicas decorativas: clasificación, descripción y aplicación. Decoración floral y frutal: análisis de técnicas y aplicaciones.
- Valoración de las técnicas de decoración y ambientación en los establecimientos de alojamiento turísticos. Valoración de las nuevas tendencias, estilos y diseño de las empresas de alojamientos turísticos.



Es necesario que todos los contenidos estén adaptados y actualizados a las normativas vigentes en materia de laboral y turística.

2. CRITERIS D'AVUACIÓ

De acuerdo con el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, que establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, y la Orden EDU/2254/2009, de 3 de julio, que determina su currículo, la evaluación de este módulo se rige por los siguientes Resultados de Aprendizaje (RA) y sus correspondientes Criterios de Evaluación (CA):

RA1. Organiza el departamento de pisos justificando su planificación.

- **a)** Relacionar diferentes modelos de organización según el tipo de establecimiento.
- **b)** Justificar los procesos adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.
- **c)** Identificar y justificar los elementos materiales y su distribución según criterios de ergonomía y fluidez.
- **d)** Enumerar los factores que determinan las necesidades de personal según el tipo de hotel y ocupación.
- **e)** Utilizar correctamente equipos y programas informáticos específicos (PMS) para la organización.
- **f)** Establecer planes de trabajo y objetivos de productividad (incluyendo el cálculo de minutos efectivos).

RA2. Controla los productos, materiales y equipamientos del departamento.

- **a)** Definir y clasificar utensilios, productos químicos, maquinaria y piezas de lencería.
- **b)** Determinar las necesidades de aprovisionamiento y los criterios de selección de proveedores.

- **c)** Recepcionar pedidos correctamente comprobando el ajuste entre albarán y solicitud.
- **d)** Justificar los criterios de almacenamiento según el tipo de producto y la gestión de entradas/salidas.
- **e)** Calcular los niveles de stock (mínimo, de seguridad y punto de pedido) y realizar inventarios.
- **f)** Valorar las existencias siguiendo los criterios usuales (FIFO y PMP).

RA3. Revisa el estado de mantenimiento de instalaciones, maquinaria y equipo.

- **a)** Describir los procedimientos de comunicación y coordinación con el departamento de mantenimiento y recepción.
- **b)** Elaborar documentos de control e informes de evaluación del estado de conservación de las instalaciones.
- **c)** Explicar el funcionamiento, manejo y mantenimiento preventivo de la maquinaria de pisos.
- **d)** Establecer protocolos de mantenimiento para evitar desgastes innecesarios y optimizar el uso de productos.
- **e)** Justificar sistemas adecuados de chequeo para el mantenimiento preventivo.
- **f)** Interpretar la normativa vigente de seguridad e higiene laboral en el manejo de equipos y productos.

RA4. Supervisa la limpieza y puesta a punto de unidades de alojamiento y zonas comunes.

- **a)** Identificar sistemas y métodos de limpieza según el tipo de superficie.
- **b)** Describir procesos completos de puesta a punto (orden circular) en habitaciones y zonas comunes.
- **c)** Determinar mecanismos de control sobre los procesos de limpieza y el personal dependiente.

- **d)** Establecer mecanismos equitativos de asignación de unidades de alojamiento (sistema de créditos).
- **e)** Coordinar con recepción el estado de ocupación y disponibilidad de las habitaciones.
- **f)** Revisar que la desinfección y el orden cumplan los estándares de calidad establecidos e identificar "puntos negros".
- **g)** Reconocer criterios de clasificación, lavado y planchado industrial de la ropa.

RA5. Supervisa la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas públicas.

1. **a)** Caracterizar tendencias arquitectónicas, tipos de mobiliario y revestimientos utilizados en hotelería.
2. **b)** Definir los elementos decorativos y recursos de ambientación (iluminación, aromas, música).
3. **c)** Especificar técnicas de color e iluminación y explicar su impacto psicológico en el cliente.
4. **d)** Identificar normas de composición del mobiliario basadas en criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.
5. **e)** Elaborar aplicaciones de ornamentación y decoración floral o textil (origami) para clientes VIP.
6. **f)** Formalizar planes de decoración según la política empresarial y las últimas tendencias del sector.

3. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA /CRITERIS DE QUALIFICACIÓ

Se realizará la evaluación de este módulo basándose en el logro de cinco bloques competenciales o Resultados de Aprendizaje (RA) establecidos en la normativa oficial]. Se valorará cada bloque de forma independiente sobre una puntuación de 10 puntos, y se exigirá una nota mínima de 5,0 en cada uno de ellos para poder superar el módulo.

La primera fase escrita de carácter teórico-práctico, tendrá carácter eliminatorio. En esta prueba se plantearán contenidos conceptuales y supuestos prácticos de gestión vinculados a todos los RA. Se requerirá una nota para cada RA mínima de 5,0 en esta fase para poder acceder a la siguiente etapa.

- **BLOQUE 1. RA1.** 8 preguntas de desarrollo corto. total 10 puntos. Detalle de puntuación en cada pregunta.
- **BLOQUE 2. RA2.** 10 preguntas tipo test. (8 puntos) Cada pregunta correcta suma 1 punto. Las preguntas incorrectas restan -0,5. 2 ejercicios de cálculo. 2 puntos.
- **BLOQUE 3 RA3.** 6 preguntas tipo test (6 puntos) Cada respuesta correcta suma 1 punto. Las respuestas incorrectas restan -0,5. 1 pregunta de desarrollo: 2 puntos. 2 supuestos prácticos: 2 puntos.
- **BLOQUE 4 RA4.** 15 preguntas tipo test. (7 puntos). Cada pregunta correcta suma 0,47. Las preguntas incorrectas restan -0,23. 3 preguntas de desarrollo corto. 3 puntos.
- **BLOQUE 5.RA5** 20 preguntas tipo test. Cada pregunta correcta suma 0,5. Las preguntas incorrectas restan -0,25. 10 puntos

La segunda fase práctica en el aula taller de pisos para las personas aspirantes que superen la primera fase. Esta prueba práctica permitirá valorar la aplicación real de los procedimientos propios del módulo en un contexto simulado de trabajo.

Se podrán incluir actividades relacionadas con la puesta a punto de unidades de alojamiento, entre otras, la preparación del carro de pisos, el servicio de cobertura, la preparación de habitaciones para clientes especiales, la realización de figuras textiles o decorativas (origami), la incorporación de detalles de decoración floral y otras tareas vinculadas a la limpieza, presentación y ambientación del área de alojamiento.

Cada una de las pruebas de la fase práctica se calificará sobre 10 puntos. La evaluación se realizará mediante rúbricas y/o listas de comprobación. Asimismo, podrán tomarse imágenes tanto del resultado final como, si se considera oportuno,



de diferentes momentos del proceso, como evidencia del desarrollo y de la evaluación de la prueba.

Cálculo de la Calificación Final por RA

Se obtendrá la nota de cada Resultado de Aprendizaje combinando las evidencias de la prueba escrita y de la prueba de taller (media aritmética) según corresponda a la naturaleza de cada bloque competencial:

- RA1 (Organización): Se puntuará mediante la prueba teórico-práctica escrita
- RA2 (Productos y Materiales): Se calculará realizando la media entre la prueba teórico-práctica escrita.
- RA3 (Mantenimiento): Se determinará mediante la prueba teórico-práctica escrita
- RA4 (Limpieza y Puesta a punto): Se configurará realizando la media entre la parte de teoría de procesos de la prueba escrita y la ejecución técnica en el aula taller.
- RA5 (Decoración y Ambientación): Se valorará realizando la media entre la prueba escrita y la ejecución técnica en el aula taller.

Condiciones de Superación

- Se considerará al alumno como APTO siempre que se haya obtenido una nota igual o superior a 5,0 en cada uno de los cinco bloques de Resultados de Aprendizaje mencionados.
- Se fijará la nota final del módulo realizando la media aritmética de las puntuaciones obtenidas en los cinco RA.

Criterios Generales

- Se penalizarán los errores en aquellas partes de la prueba objetiva (test) que así lo especifiquen.
- Se exigirá exactitud en la resolución de los ejercicios de gestión y cálculo para su puntuación.

- Se tendrá en cuenta el orden, la pulcritud, la actitud profesional y el cumplimiento estricto de las normas de seguridad e higiene y prevención de riesgos laborales en todas las actuaciones de aula taller.

4. DURADA DE LA PROVA

La fase 1, correspondiente a la prueba escrita, tendrá una duración máxima prevista de 2 horas y 45 minutos. La fase 2, correspondiente a la prueba práctica en el aula taller, tendrá una duración aproximada de 1 hora y se dividirá en diversas pruebas prácticas.

5. MATERIAL NECESSARI

Para el desarrollo de la prueba escrita, se requerirá que la persona aspirante disponga de calculadora básica no programable y bolígrafo (tinta azul o negra).

Para la fase de aula taller, será obligatorio el uso de calzado cerrado y ropa cómoda, garantizando la seguridad y la ergonomía durante la prueba.

Restricciones de uso: Queda estrictamente prohibido el uso o la tenencia de cualquier tipo de dispositivo electrónico durante el desarrollo de todas las fases de evaluación. Esta prohibición incluye teléfonos móviles, relojes inteligentes (smartwatches) o cualquier otro aparato con capacidad de comunicación o almacenamiento de datos. El incumplimiento de esta norma supondrá la retirada inmediata del examen y la calificación de "No Apto".

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

Para la preparación de la prueba se recomienda la consulta de bibliografía general de referencia, publicaciones especializadas del sector y normativa vigente aplicable. En particular:

- Rodríguez del Río, María Estela. *Gestión del departamento de pisos*. Editorial Paraninfo.
- Publicaciones profesionales del sector turístico y hotelero, especialmente Hosteltur y TecnoHotel, como fuentes de actualización sobre tendencias, innovación, digitalización y evolución de los procesos operativos del sector.
- Normativa vigente en materia laboral, turística y de seguridad, con especial atención a la normativa autonómica de las Illes Balears.

La obra de referencia indicada debe entenderse como material de consulta general y apoyo al estudio. No obstante, dado que parte de sus contenidos ha sido objeto de actualización posterior, especialmente en lo relativo a la normativa turística balear, la digitalización de procesos, los sistemas de gestión hotelera y la evolución tecnológica aplicada a la operativa del alojamiento, su utilización deberá complementarse con fuentes actualizadas.

En caso de discrepancia entre la bibliografía general, la normativa vigente y la evolución actual del sector, prevalecerán la normativa aplicable y los contenidos actualizados.

INFORMACIÓ PROVES LLIURES 2025-26

Departament	Hoteleria i Turisme	Cicle	Tècnic superior en Gestió d'allotjaments turístics
Mòdul	Estructura de Mercats Turístics		
Professor/a + correu electrònic	Ignasi Bosch Maria iboschmaria@ibeducacio.eu		

1. CONTINGUTS

Contextualització del turisme:

Definició i elements que caracteritzen al turisme.

Diferències entre turista, visitant i excursionista.

Evolució del turisme.

Entitats públiques i privades d'àmbit local, regional, nacional i internacional relacionades amb el sector turístic.

Valoració de l'activitat turística en el desenvolupament d'un nucli poblacional.

Valoració de les noves tecnologies com a fonts d'informació i promoció turística.

Valoració del professional turístic en l'àmbit de la seva professió.

Identificació de les tipologies turístiques i les seves tendències:

Tipologies turístiques i les seves característiques.

Localització geogràfica de les principals tipologies turístiques.

Factors que influeixen en la localització espacial de cada tipologia turística.

Avantatges i inconvenients del desenvolupament turístic d'una zona.

Tendències de les tipologies turístiques nacionals.

Tendències de les tipologies turístiques internacionals.

Valoració dels factors que influeixen sobre la demanda i capacitat de modificació d'aquests.

Anàlisi de l'oferta turística:

L'oferta turística. Elements i estructures.

La intermediació turística. Canals de distribució.

Empreses d'allotjaments turístics. Definició. Tipologia. Característiques. Distribució.

Els mitjans de transport turístics.

L'oferta complementària.

El nucli turístic.

Importància econòmica del turisme per al nucli turístic.



Caracterització de la demanda turística:

Definició. Factors de la demanda turística.

Classificació dels clients.

Elements externs que influeixen en l'elasticitat de la demanda turística.

Motivacions de la demanda turística.

Estacionalitat de la demanda. Accions de desestacionalització.

Metodologia de compra.

Tendències actuals de la demanda turística.

Valoració de la importància de conèixer a la clientela com a element dinamitzador de la demanda.

2. CRITERIS D'AVUACIÓ

Els criteris d'avaluació son els establerts en 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.

De manera resumida, els criteris d'avaluació es basen en comprovar que l'alumne entén el sector turístic, la seva evolució i la seva importància socioeconòmica, identificant els seus elements bàsics, les institucions implicades i el paper de les noves tecnologies.

També s'avalua la capacitat de reconèixer i classificar les diferents tipologies de turisme, la seva distribució geogràfica, els factors que influeixen en el seu desenvolupament i les tendències tant a nivell nacional com internacional.

A més, es valora l'anàlisi de l'oferta turística, incloent-hi els seus components, els canals d'intermediació i distribució, els tipus d'allotjament, el transport i l'oferta complementària, així com el seu impacte econòmic.

Finalment, es comprova la comprensió de la demanda turística, identificant els factors que la determinen, les motivacions dels clients, els seus comportaments de compra, les tendències actuals i la importància de conèixer el consumidor per dinamitzar el sector.

3. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA /CRITERIS DE QUALIFICACIÓ

La prova consistirà en la resolució d'un qüestionari tipus test de 50 preguntes.

Els criteris de qualificació són:

- Encert: +1 punt.
- Error: -0,33 punts.
- En blanc: 0 punts.



Per superar la prova es necessari obtenir una puntuació mínima de 25 punts (5 sobre 10).

4. DURADA DE LA PROVA

La prova tindrà una duració de 2 hores.

5. MATERIAL NECESSARI

- DNI, NIE o document identificatiu equivalent.
- Bolígraf blau o negre.
- En cap cas no es podrà utilitzar telèfon mòbil ni dispositius amb connexió a internet.

6. Bibliografia

- Llei 8/2012, de 19 de juliol, del Turisme de les Illes Balears.
- Estructura del Mercado Turístico (Lourdes Olmos Juárez – Rafael Gracia Cebrián), Paraindo 3º edición.
- IBESTAT, estadístiques de turístiques.

L'obra de referència indicada ha d'entendre's com a material de consulta general i suport a l'estudi. No obstant això, atès que part dels seus continguts ha estat objecte d'actualització posterior, especialment quant a la normativa turística balear, la digitalització de processos, els sistemes de gestió hotelera i l'evolució tecnològica aplicada a l'operativa de l'allotjament, la seva utilització haurà de complementar-se amb fonts actualitzades.

En cas de discrepància entre la bibliografia general, la normativa vigent i l'evolució actual del sector, prevaldran la normativa aplicable i els continguts actualitzats.

INFORMACIÓ PROVES LLIURES

2025-2026

Departament	HOTELERIA I TURISME	Cicle	TÈCNIC SUPERIOR EN GESTIÓ D'ALLOTJAMENTS TURÍSTICS
Mòdul	ANGLÈS PROFESSIONAL I		
Professora + correu electrònic	MARIA DOLORS QUEROL mquerololcina@ibeducacio.eu		

1. CONTINGUTS

Consultar [l'Ordre EDU/2254/2009, de 3 de juliol](#), per la qual s'estableix el currículum del cicle formatiu de Grau Superior corresponent al Títol de Tècnic Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics. Consultar també el [nou Currículum d'Anglès Professional GS](#).

2. CRITERIS D'AVUACIÓ

Consultar el [Reial Decret 1686/2007](#), de 14 de desembre, per el qual s'estableix el títol de Tècnic Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics i es fixen els seus ensenyaments mínims.

3. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA / CRITERIS DE QUALIFICACIÓ

Hi ha 5 parts: Reading, Grammar & Vocabulary, Writing, Listening i Speaking.

El total de punts entre totes les proves suma 100 punts.

El Reading conté 14 punts (per tant, valdrà el 14% de la nota), la part de Grammar & Vocabulary suma 47 punts (un 47% de la nota). El Writing comprèn 12 punts (12% de la nota total), el Listening té 15 punts (un 15%) i el Speaking 12 punts (12%).

Cada una de les parts són independents, i per aprovar s'haurà d'aconseguir un mínim del 50% del total de la nota.



4. DURADA DE LA PROVA

S'emplearan 2 hores en total.

5. MATERIAL NECESSARI

- Bolígraf blau

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

ENGLISH FOR INTERNATIONAL TOURISM -- INTERMEDIATE (New Edition), Peter Strutt. Editorial Pearson.

ISBN Coursebook: 978-1-4479-2383-1.

ISBN Workbook WITH KEY: 978-1-4479-2385-5.

INFORMACIÓ PROVES LIURES

2025-26

departament	HOTELERIA	Cicle	HOT31
Mòdul	RECEPCIÓN Y RESERVAS		
Professor/a + correu electrònic	ANTÒNIA ANGLADA GOMILA. aangladagomila@ibeducacio.eu		

1. CONTINGUTS

De conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se fija el perfil profesional del título, y la Orden EDU/2254/2009, de 3 de julio, que determina el currículo del ciclo formativo, los bloques de conocimientos que se detallan a continuación para el módulo de Recepción y Reserva (0176) se corresponden con los contenidos básicos establecidos en el Anexo I de la citada normativa.

Supervisión del departamento de recepción:

- Organización del departamento: objetivos, funciones y tareas.
- Estructura física, organizativa y funcional.
- Técnicas de negociación en la gestión de recursos.
- Relaciones del jefe de recepción con otros departamentos y dirección.
- Control de personal: planes de trabajo, turnos, tareas y objetivos de productividad.

Optimización de la ocupación del establecimiento:

- Operaciones de reservas: objetivos y tareas del subdepartamento.
- Oferta de alojamiento: unidades, servicios, complementos y planos.



- Contratos de alojamiento, negociación y diseño de tarifas.
- Gestión de reservas: individuales, grupos, cancelaciones y penalizaciones.
- Control de ocupación, *overbooking* y sistemas informáticos de gestión (PMS).

Formalización de operaciones previas a la entrada del cliente:

- Control de disponibilidad y gestión de la sobreocupación (*non-shows*).
- Criterios de asignación de unidades de alojamiento.
- Procedimientos de admisión con o sin reserva y documentación de registro.
- Información interna y externa para el cliente.

Control y realización de operaciones originadas durante la estancia:

- Listados operativos: *Planning*, *Rack*, *Slip* y otros documentos de control.
- Servicios de recepción y conserjería: despertador, mensajería, cambio de moneda, etc..
- Registro y valoración de consumos.

Control y realización de operaciones relativas a la salida del cliente:

- Listados de salida y comunicación interdepartamental.
- Proceso de facturación: cuentas, cargos, abonos y archivo.
- Sistemas de cobro, políticas de crédito y liquidación de comisiones.
- Procesos de post-estancia y fidelización.

Control de sistemas de seguridad:

- Seguridad en el alojamiento: equipos, instalaciones y formación.
- Procedimientos de prevención de riesgos y planes de emergencia.
- Seguros y normativa legal vigente en materia de seguridad.

Es necesario que todos los contenidos estén adaptados y actualizados a las normativas vigentes en materia de laboral y turística.

2. CRITERIS D'AVALUACIÓ

De acuerdo con el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, que establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, y la Orden EDU/2254/2009, de 3 de julio, que determina su currículo, la evaluación de este módulo se rige por los siguientes Resultados de Aprendizaje (RA) y sus correspondientes Criterios de Evaluación (CA):

RA1. Supervisa el departamento de recepción analizando la organización del mismo según el establecimiento turístico, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad.

- **a)** Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería.
- **b)** Se han explicado criterios de organización departamental en función de la tipología del establecimiento, objetivos empresariales, segmentación de la oferta y funcionalidad.
- **c)** Se han determinado las fuentes de información interna y externa necesarias para el funcionamiento del departamento.
- **d)** Se han justificado los procesos propios del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.
- **e)** Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución en las áreas de recepción, reservas y conserjería según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos de alojamiento.
- **f)** Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.
- **g)** Se han operado aplicaciones informáticas propias de la gestión de recepción, reservas y conserjería.



- **h)** Se han establecido y supervisado los protocolos de intercambio de información entre el personal del departamento en los cambios de turno.

RA2. Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas.

- **a)** Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del subdepartamento de reservas.
- **b)** Se ha identificado la oferta de los establecimientos de alojamiento turístico.
- **c)** Se han seguido los diferentes procedimientos de reservas según el tipo de cliente o fuente de reservas.
- **d)** Se han interpretado los diferentes contratos y condiciones negociadas con clientes y fuentes de reservas.
- **e)** Se han identificado los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles.
- **f)** Se han operado sistemas de gestión de las reservas diseñando precios y tarifas según el tipo de cliente, fuente de reserva o nivel de ocupación.
- **g)** Se han recogido, registrado y archivado las reservas recibidas, manejado las aplicaciones informáticas de reservas.
- **h)** Se modifican o anulan reservas según peticiones de clientes o fuentes de reservas, aplicando las penalizaciones pertinente según los casos.
- **i)** Se han supervisado los niveles de reservas y ocupación prevista estableciendo protocolos de corrección de desvíos según las previsiones de ocupación.
- **j)** Se ha identificado la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior.

RA3. Formaliza las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes analizando y aplicando las tareas asociadas.

- **a)** Se han obtenido listados de llegadas previstas, sobre la base de las reservas registradas, con antelación a la llegada de los clientes.



- **b)** Se han establecido los protocolos a seguir en caso de *overbooking* o sobreocupación, cumpliendo siempre la normativa legal vigente y teniendo en cuenta los criterios de rentabilidad económica.
- **c)** Se ha justificado la asignación previa de unidades de alojamiento a las reservas recibidas, sobre la base de las peticiones de los clientes, disponibilidad de tipos de alojamientos y criterios de funcionalidad.
- **d)** Se han descrito relaciones interdepartamentales, previas a la entrada del cliente, con los departamentos de pisos, cocina, sala y todos aquellos que según las características del establecimiento turístico sea necesaria dicha relación.
- **e)** Se han identificado y cumplimentado todos los documentos relativos al registro de los clientes, con o sin reserva previa, a la entrada en el establecimiento, manejando aplicaciones informáticas.
- **f)** Se han definido los diferentes métodos de registro anticipado de clientes.
- **g)** Se han emitido las acreditaciones y elementos de acceso a las unidades de alojamiento, así como las órdenes de atenciones especiales, según el caso.
- **h)** Se han especificado los diferentes tipos de información que el cliente necesita a su llegada al establecimiento.
- **i)** Se ha aplicado los protocolos de traslado e instalación del equipaje, así como el acompañamiento del cliente a la unidad de alojamiento.
- **j)** Se ha cumplido la normativa legal vigente relativa a los diferentes servicios, características, precios y reservas de los establecimientos de alojamiento turístico.

RA4. Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase.

- **a)** Se han elaborado los listados de ocupación por unidad de alojamiento, cliente, ocupación total.
- **b)** Se han elaborado y actualizado del *planning* de ocupación del establecimiento turístico.
- **c)** Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción.



- **d)** Se ha gestionado el *rack* de habitaciones manualmente o por medios informáticos según las características técnicas del establecimiento.
- **e)** Se han establecido los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de los clientes.
- **f)** Se ha especificado la información a transmitir a los clientes y bajo qué soporte en caso de que el cambio de estatus de la estancia del cliente requiera una valoración económica.
- **g)** Se han descrito los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de los clientes.
- **h)** Se han identificado los procesos propios de recepción.
- **i)** Se han caracterizado los procesos propios de conserjería (correspondencia, mensajes, despertador, cambio de moneda, alquiler de cajas fuertes, etc.).
- **j)** Se han registrado los consumos diarios o extras de los clientes manejando medios informáticos.

RA5. Controla/presta servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados.

- **a)** Se han elaborado listados de salida por unidad de alojamiento, cliente y numérico.
- **b)** Se han aplicado los métodos de información predeterminados para comunicar a los diferentes departamentos de la salida de los huéspedes.
- **c)** Se han valorado económicamente la estancia, si procede, consumos y extras de cada cliente de salida.
- **d)** Se han cumplimentado los documentos legales y formales relativos a la facturación de los clientes.
- **e)** Se han explicado y operado los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos de alojamiento turístico.
- **f)** Se ha aplicado la normativa legal y sistemas de seguridad de garantía de pago.
- **g)** Se han descrito los procesos de archivo y custodia de toda la documentación relativa a la estancia y salida de los clientes.



- **h)** Se ha calculado y realizado el arqueo de caja en los cambios de turno y el cierre diario.
- **i)** Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.
- **j)** Se han identificado los procesos relativos a la post-estancia de los clientes.

RA6. Controla los sistemas de seguridad propios de los establecimientos de alojamientos turísticos, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.

1. **a)** Se han descrito los objetivos y funciones de los sistemas de seguridad propios de establecimientos de alojamiento turísticos.
2. **b)** Se han identificado las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad.
3. **c)** Se han identificado los equipos de seguridad y sus utilidades.
4. **d)** Se han relacionado el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.
5. **e)** Se han identificado los elementos del sistema de seguridad aplicables según la estructura organizativa.
6. **f)** Se han descrito los protocolos a seguir con relación con la seguridad de los establecimientos.
7. **g)** Se han caracterizado las funciones específicas de seguridad que pueden estar distribuidas en la organización

3. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA /CRITERIS DE QUALIFICACIÓ

Se realizará la evaluación de este módulo basándose en el logro de seis bloques competenciales o Resultados de Aprendizaje (RA) establecidos en la normativa oficial. Se valorará cada bloque de forma independiente sobre una puntuación de 10 puntos, y se exigirá una nota mínima de 5,0 en cada uno de ellos para poder superar el módulo.



Se llevará a cabo una prueba escrita de carácter teórico-práctico. En esta prueba se plantearán contenidos conceptuales y supuestos prácticos de gestión vinculados a todos los RA.

- **BLOQUE1. RA1.** 16 preguntas tipo test. (8 puntos) Cada pregunta correcta suma 0,5 punto. Las preguntas incorrectas restan -0,25. 1 ejercicios de cálculo. 2 puntos.
- **BLOQUE 2. RA2.** 16 preguntas tipo test. (6 puntos) Cada pregunta correcta suma 0,375 puntos. Las preguntas incorrectas restan -0,1875..4 ejercicios prácticos-cálculo. 4 puntos.
- **BLOQUE 3 RA3.** 16 preguntas tipo test (10 puntos) Cada respuesta correcta suma 0,625 punto. Las respuestas incorrectas restan -0,3125. 10 puntos
- **BLOQUE 4 RA4.** 16 preguntas tipo test. (8 puntos) Cada pregunta correcta suma 0,5 punto. Las preguntas incorrectas restan -0,25. 1 ejercicio de cálculo. 2 puntos.
- **BLOQUE 5.RA5** 16 preguntas tipo test (10 puntos) Cada respuesta correcta suma 0,625 punto. Las respuestas incorrectas restan -0,3125.
- **BLOQUE 6. RA6.** 16 preguntas tipo test (10 puntos) Cada respuesta correcta suma 0,625 punto. Las respuestas incorrectas restan -0,3125. Condiciones de Superación

Se considerará al alumno como APTO siempre que se haya obtenido una nota igual o superior a 5,0 en cada uno de los cinco bloques de Resultados de Aprendizaje mencionados.

Se fijará la nota final del módulo realizando la media aritmética de las puntuaciones obtenidas en los cinco RA.

Criterios Generales

- Se penalizarán los errores en aquellas partes de la prueba objetiva (test) que así lo especifiquen.
- Se exigirá exactitud en la resolución de los ejercicios de gestión y cálculo para su puntuación.

4. DURADA DE LA PROVA

La prueba tendrá una duración máxima prevista de 2 horas y 45 minutos.

5. MATERIAL NECESSARI

Para el desarrollo de la prueba escrita, se requerirá que la persona aspirante disponga de calculadora básica no programable y bolígrafo (tinta azul o negra).

Restricciones de uso: Queda estrictamente prohibido el uso o la tenencia de cualquier tipo de dispositivo electrónico durante el desarrollo de todas las fases de evaluación. Esta prohibición incluye teléfonos móviles, relojes inteligentes (smartwatches) o cualquier otro aparato con capacidad de comunicación o almacenamiento de datos. El incumplimiento de esta norma supondrá la retirada inmediata del examen y la calificación de "No Apto".

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

Para la preparación de la prueba se recomienda la consulta de bibliografía general de referencia, publicaciones especializadas del sector y normativa vigente aplicable. En particular:

- Rodríguez del Río, María Estela. *Recepción y Reservas*. Editorial Paraninfo.
- Publicaciones profesionales del sector turístico y hotelero, especialmente Hosteltur y TecnoHotel, como fuentes de actualización sobre tendencias, innovación, digitalización y evolución de los procesos operativos del sector.
- Normativa vigente en materia laboral, turística y de seguridad, con especial atención a la normativa autonómica de las Illes Balears.

La obra de referencia indicada debe entenderse como material de consulta general y apoyo al estudio. No obstante, dado que parte de sus contenidos ha sido objeto de actualización posterior, especialmente en lo relativo a la normativa turística balear, la digitalización de procesos, los sistemas de gestión hotelera y la evolución tecnológica



aplicada a la operativa del alojamiento, su utilización deberá complementarse con fuentes actualizadas.

En caso de discrepancia entre la bibliografía general, la normativa vigente y la evolución actual del sector, prevalecerán la normativa aplicable y los contenidos actualizados.

INFORMACIÓ PROVES LIURES

2025-26

Departament	HOTELERIA I TURISME	Cicle	GS GESTIÓ D'ALLOTJAMENTS TURÍSTICS
Mòdul	SOSTENIBILITAT APLICADA AL SECTOR PRODUCTIU		
Professor/a + correu electrònic	CATALINA MUÑOZ POL cmunozpol@ibeducacio.eu		

1. CONTINGUTS

Els continguts del mòdul 1708 Sostenibilitat aplicada al sistema productiu es troben regulats en el Reial decret 659/2023, pel qual s'estableix l'ordenació del sistema de Formació Professional. Aquests continguts no es presenten de manera explícita com a blocs, sinó que es deriven dels Resultats d'Aprenentatge i els seus criteris d'avaluació, tal com estableix el currículum oficial del mòdul.

2. RESULTATS D'APRENTATGE I CRITERIS D'AVALUACIÓ

RA1. Identifica els aspectes ambientals, socials i de governança (ASG) relatius a la sostenibilitat tenint en compte el concepte de desenvolupament sostenible i els marcs internacionals que contribueixen a la seva consecució.

Criteris d'avaluació

1.1 Descriu el concepte de sostenibilitat, establint els marcs internacionals associats al desenvolupament sostenible.

1.2 Identifica els assumptes ambientals, socials i de governança que influeixen en el

desenvolupament sostenible de les organitzacions empresarials.

1.3Relaciona els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) amb la seva importància per a la consecució de l'Agenda 2030.

1.4Analitza la importància d'identificar els aspectes ASG més rellevants per als grups

d'interès de les organitzacions relacionant-los amb els riscos i oportunitats que suposen per a la pròpia organització.

1.5Identifica els principals estàndards de mètriques per a l'avaluació de l'acompliment en sostenibilitat i el seu paper en la rendició de comptes que marca la legislació vigent i les futures regulacions en desenvolupament.

1.6Describeu la inversió socialment responsable i el paper dels analistes, inversores, agències i índexs de sostenibilitat en el foment de la sostenibilitat.

RA 2. Caracteritza els reptes ambientals i socials als quals s'enfronta la societat, descrivint els impactes sobre les persones i els sectors productius i proposant accions per a minimitzar-los.

Criteris d'avaluació

2.1Identifica els principals reptes ambientals i socials.

2.2Relaciona els reptes ambientals i socials amb el desenvolupament de l'activitat econòmica.

2.3Analitza l'efecte dels impactes ambientals i socials sobre les persones i els sectors productius.

2.4Identifica les mesures i accions encaminades a minimitzar els impactes ambientals i socials.

2.5Analitza la importància d'establir aliances i treballar de manera transversal i coordinada per a abordar amb èxit els reptes ambientals i socials.

RA 3. Estableix l'aplicació de criteris de sostenibilitat en l'acompliment professional i personal, identificant els elements necessaris.

Criteris d'avaluació

3.1 Identifica els ODS més rellevants per a l'activitat professional que realitza.

3.2 Analitza els riscos i oportunitats que representen els ODS.

3.3 Identifica les accions necessàries per atendre alguns dels reptes ambientals i socials des de l'activitat professional i l'entorn personal.

RA 4. Proposa productes i serveis responsables tenint en compte els principis de l'economia circular.

Criteris d'avaluació

4.1 Caracteritza el model de producció i consum actual.

4.2 Identifica els principis de l'economia verda i circular.

4.3 Contrasta els beneficis de l'economia verda i circular enfront del model clàssic de producció.

4.4 Aplica principis d'ecodisseny.

4.5 Analitza el cicle de vida del producte.

4.6 Identifica els processos de producció i els criteris de sostenibilitat aplicats.

RA 5. Realitza activitats sostenibles minimitzant l'impacte de les mateixes en el medi ambient.

Criteris d'avaluació

5.1 Caracteritza el model de producció i consum actual.

5.2 Identifica els principis de l'economia verda i circular.

5.3 Contrasta els beneficis de l'economia verda i circular enfront del model clàssic de producció.

5.4 Avalua l'impacte de les activitats personals i professionals.

5.5 Aplica principis d'ecodisseny.

5.6 Aplica estratègies sostenibles.

5.7 Analitza el cicle de vida del producte.

5.8 Identifica els processos de producció i els criteris de sostenibilitat aplicats.

5.9 Aplica la normativa ambiental.



6. Analitza un pla de sostenibilitat d'una empresa del sector, identificant els seus grups d'interès, els aspectes ASG materials i justificant accions per a la seva gestió i mesurament.

Criteris d'avaluació

6.1 Identifica els principals grups d'interès de l'empresa.

6.2 Analitza els aspectes ASG materials, les expectatives dels grups d'interès i la importància dels aspectes ASG en relació amb els objectius empresarials.

6.3 Defineix accions encaminades a minimitzar els impactes negatius i aprofitar les oportunitats que plantegen els principals aspectes ASG identificats.

6.4 Determina les mètriques d'avaluació de l'acompliment de l'empresa d'acord amb els estàndards de sostenibilitat més àmpliament utilitzats.

6.5 Elabora un informe de sostenibilitat amb el pla i els indicadors proposats.

3. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA /CRITERIS DE QUALIFICACIÓ

La prova constarà de 50 preguntes tipus test. Les preguntes incorrectes no restaran. S'han de tenir 30 preguntes correctes per ser apte.

4. DURADA DE LA PROVA

La prova tindrà una durada de 55 minuts (no es poden dur rellotges intel·ligents).

5. MATERIAL NECESSARI



- **Bolígraf blau o negre.**
- **DNI**

6. BIBLIOGRAFIA RECOMENADA

**Llibre de text “Sostenibilidad aplicada al sistema productivo”
Ed:Paraninfo**

INFORMACIÓ PROVES LLIURES 2026

Departament	Hoteleria i turisme	Cicle	Grau Superior de Gestió d'allotjaments turístics
Mòdul	ITINERARI PERSONAL PER L'OCUPABILITAT II		
Professor/a + correu electrònic	Tania Roldán Sánchez troidansanchez@ibeducacio.eu		

1. CONTINGUTS

Consultar l'apartat: 1710 - Currículum Itinerari personal per a l'ocupabilitat II (IPO II) al següent enllaç:

[Comunitat Docent-Currículums mòduls transversals](#)

2. CRITERIS D'AVUACIÓ

Consultar l'apartat 1710 - Currículum Itinerari personal per a l'ocupabilitat II (IPO II) al següent enllaç:

[Comunitat Docent-Currículums mòduls transversals](#)

3. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA / CRITERIS DE QUALIFICACIÓ

PART 1: TEST (30 preguntes) (6 punts)

Valor de cada pregunta:

- Resposta correcta: +0,20 punts.
- Resposta incorrecta: -0,10 punts (*penalitza la meitat d'una correcta*).
- Pregunta en blanc: 0 punts.
- Màxim: 6 punts.
- Només hi ha una resposta vàlida per pregunta.



PART 2: PRÀCTICA (4 punts)

Valor de cada pregunta:

2 casos pràctics:

- 2 punts cada pregunta.
- Respostes numèriques, justificades i ordenades.
- Es valorarà tant el resultat final com el procediment.

4. DURADA DE LA PROVA

60 minuts.

Publicació nota de la prova: 25 de maig.

Hora i data de revisió: 27 de maig a les 16 hores.

5. MATERIAL NECESSARI

El material necessari per dur a terme la prova és el següent:

- Bolígraf blau o negre.
- Llapis i goma (opcional).
- Calculadora.

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

Itinerario Personal para la Empleabilidad II. Grado Superior.

Editorial McGraw-Hill, 2025.

ISBN: 9788448647179

INFORMACIÓ PROVES LLIURES

2025-26

Departament	Hoteleria i Turisme	Cicle	Tècnic superior en Gestió d'allotjaments turístics
Mòdul	Màrqueting turístic		
Professor/a + correu electrònic	Luis Miguel Sánchez Muñoz lsanchezmunoz@ibeducacio.eu		

1. CONTINGUTS

Continguts teòrics

- Concepte i evolució del màrqueting turístic; peculiaritats del màrqueting de serveis i del sector turístic.
- Anàlisi de la demanda turística, motivacions, comportament del consumidor i procés de decisió de compra.
- Segmentació de mercats turístics, criteris de segmentació, públic objectiu i estratègies de cobertura.
- Posicionament del producte o destinació turística; avantatge competitiu i mapes perceptuals.
- Elements del màrqueting-mix aplicats al turisme: producte, preu, distribució i comunicació.
- Cicle de vida del producte turístic i estratègies comercials segons fase.
- Investigació comercial bàsica aplicada a productes i serveis turístics.
- Ús de canals digitals, entorns web, xarxes socials i noves tecnologies aplicades al màrqueting turístic.



Continguts pràctics

- Resolució de casos pràctics de segmentació i selecció de mercat objectiu per a empreses o destinacions turístiques.
- Disseny de propostes de posicionament i definició de valors diferencials d'un establiment o producte turístic.
- Elaboració d'accions de màrqueting-mix adaptades a un cas real o simulat del sector turístic.
- Interpretació de dades bàsiques de demanda, ocupació, perfil de client o tendències de mercat per orientar decisions comercials.
- Proposta d'accions de promoció i comunicació, incloent-hi entorns digitals.
- Anàlisi i valoració d'estratègies comercials aplicades a empreses d'allotjament o productes turístics.

2. CRITERIS D'AVALUACIÓ

Els criteris d'avaluació s'ajusten als establerts al reial decret del títol per al mòdul de Màrqueting Turístic. De manera sintètica, s'avaluarà que l'aspirant sigui capaç de:

- Caracteritzar el màrqueting turístic i reconèixer els seus elements bàsics.
- Analitzar la demanda turística i identificar variables rellevants del comportament del consumidor.
- Identificar criteris de segmentació, seleccionar públics objectiu i justificar estratègies de cobertura del mercat.
- Definir el posicionament d'un producte, servei o destinació turística i interpretar-ne la coherència comercial.
- Identificar i aplicar correctament els elements del màrqueting-mix en contextos turístics.
- Relacionar les fases del cicle de vida del producte turístic amb les decisions comercials corresponents.



- Proposar accions promocionals i de comercialització adequades als objectius plantejats.
- Reconèixer i valorar la utilitat de les noves tecnologies en les accions de màrqueting turístic.
- Resoldre supòsits pràctics amb terminologia professional, coherència tècnica, capacitat d'anàlisi i adequació al sector.

3. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA /CRITERIS DE QUALIFICACIÓ

La prova s'estructura en **dues parts independents**, d'acord amb el que permet l'article 19 de la resolució reguladora de les proves lliures.

Estructura

Primera part: prova teòrica escrita (40% de la qualificació).

Qüestionari de preguntes curtes, de desenvolupament breu i/o preguntes d'aplicació sobre conceptes bàsics del màrqueting turístic, segmentació, posicionament, màrqueting-mix i noves tecnologies.

Segona part: prova pràctica o cas pràctic (60% de la qualificació).

Resolució d'un o dos supòsits relacionats amb una empresa, un establiment o una destinació turística, en què s'hagin d'analitzar dades, identificar el mercat objectiu, proposar estratègies comercials i justificar decisions de producte, preu, distribució i comunicació.

Criteris de qualificació

- Cada part es qualificarà de 0 a 10 punts.
- Per superar el mòdul, la qualificació final haurà de ser igual o superior a 5 punts sobre 10 i caldrà obtenir una nota mínima de 4 sobre 10 a cadascuna de les parts per poder fer la mitjana.
- Es valorarà:
 - el domini conceptual i l'ús correcte de la terminologia professional;
 - la capacitat d'anàlisi i d'aplicació al sector turístic;



- la coherència i justificació de les decisions comercials proposades;
- la claredat expositiva, l'estructura de la resposta i la correcció lingüística.

Descripció de funcionament

La prova combinarà coneixements teòrics i aplicació pràctica, per tal de comprovar tant l'assimilació dels continguts del currículum com la capacitat de transferir-los a situacions professionals pròpies del sector turístic.

4. DURADA DE LA PROVA

La prova tindrà una durada total de 120 minuts.

5. MATERIAL NECESSARI

- Document nacional d'identitat o document identificatiu equivalent per accedir a la prova.
- Bolígraf blau o negre.

No es permetrà l'ús de telèfons mòbils, dispositius de comunicació ni material no autoritzat durant la realització de la prova.

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

Sánchez Martínez, M.^a Ángeles (2018). *Manual de marketing turístic*. Editorial Síntesis.

Aquest llibre adapta els conceptes clau del màrqueting al turisme, incloent segmentació, mix i noves tecnologies, ideal per a continguts teòrics i pràctics dels cicles formatius.



INFORMACIÓ PROVES LLIURES 2025-26

Departament	Hoteleria i Turisme	Cicle	Tècnic superior en Gestió d'allotjaments turístics
Mòdul	Protocol i Relacions Públiques		
Professor/a + correu electrònic	Ignasi Bosch Maria iboschmaria@ibeducacio.eu		

1. CONTINGUTS

Aplicació del protocol institucional:

Definició i elements de protocol institucional.
Tipus de presidències en actes oficials.
Sistemes d'organització de convidats.
Interès per la normativa en matèria de protocol i precedències oficials de l'Estat i de les Comunitats Autònomes.
Projecció d'actes protocol·laris.
Disseny d'invitacions.
Ordenació de banderes dins dels actes protocol·laris.

Aplicació del protocol empresarial:

Tipus i objectius dels actes protocol·laris empresarials.
Identificació del públic objectiu i adequació de l'acte.
Manual protocol·lari i de comunicació d'una empresa. Disseny i contingut.
Actes protocol·laris empresarials. Disseny i elements.
Documentació.
Elaboració del programa i cronograma de l'acte a organitzar.



Pressupost econòmic com a condicionant de l'acte protocol·lari.

Aplicació dels fonaments i els elements de les RR.PP. en l'àmbit turístic:

Definició i principis.

Aplicació i valoració de les RR.PP. en a l'àmbit turístic empresarial i institucional.

Identitat corporativa i institucional.

Definició, elements de la identitat, marques, logotips i manuals corporatius.

La imatge corporativa: Identificació, classificació i anàlisi dels seus components.

L'expressió corporal. La imatge personal. Habilitats socials.

Tipus d'imatge: real i projectada.

Factors de risc d'imatge. Caracterització i valoració.

La imatge del turisme espanyol.

La comunicació amb els clients:

Procés de la comunicació.

Canals de comunicació.

Comunicació dins i fora de l'empresa/institució.

Comunicació no verbal.

Comunicació verbal.

Identificació i anàlisi de les tècniques d'expressió oral i escrita.

Recursos de les relacions públiques aplicades en la comunicació amb els clients.

Identificació i anàlisi.

Tipus de recursos.

Caracterització i aplicació en el sector turístic.

Desenvolupament de l'Atenció al client:

Definició de client i objectius de l'atenció al client.

Variables de l'atenció al client. Personal informat. Personal mativado.

Modalitats d'atenció al client:

Contacte directe:

- Aspecte lingüístic.
- Imatge emesa
- Lloc d'acolliment.
- Imatge personal

Elements del contacte no directe

Utilització de tècniques de comunicació amb els clients:

Tipus de clients.

Interès a prestar una correcta atenció al client.

Punts clau d'una bona atenció al client segons la fase de contacte d'aquest amb l'empresa.

Tècniques de dinamització i interacció grupal.



Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments:
Definició de queixes, reclamacions i suggeriments.
Diferències entre la queixa i la reclamació formal.
Principals motius de queixes del client de les empreses d'hostaleria i turisme.
Elements de recollida de queixes, reclamacions o suggeriments.
Valoració de la importància de les queixes, reclamacions i suggeriments com a element de millora contínua.
Fases de la gestió de queixes i reclamacions.
Normativa legal vigent en matèria de reclamacions de clients en establiments d'empreses turístiques.
Disseny de manual corporatiu d'atenció al client i gestió de queixes i reclamacions.

Actituds d'atenció al client:

Actitud de servei al client.
Actitud d'empatia.
Valoració de la importància d'una actitud de simpatia.
Actitud de respecte cap a clients, superiors, personal dependent i companys.
Actitud professional.
Valoració de la discreció dins de l'àmbit laboral.
Valoració de la imatge corporativa.

2. CRITERIS D'AVALUACIÓ

Els criteris d'avaluació son els establerts en 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.

Els criteris d'avaluació valoren la capacitat d'aplicar el protocol institucional i empresarial, entenent les normes, l'organització d'actes, la distribució dels assistents i la planificació d'esdeveniments segons el tipus i el públic.

També s'avalua el coneixement de les relacions públiques en el sector turístic, incloent-hi la imatge corporativa, la comunicació (verbal i no verbal) i l'ús de diferents canals i tècniques per transmetre missatges de manera eficaç.

A més, es comprova la capacitat de comunicar-se correctament amb el client, aplicant tècniques d'atenció adequades, adaptant-se als diferents tipus d'usuaris i mostrant habilitats socials i professionals.

També es valora la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments, seguint els procediments adequats i la normativa vigent, així com el manteniment d'actituds professionals com l'empatia, el respecte, la discreció i una bona imatge, amb l'objectiu de superar les expectatives del client.



3. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA /CRITERIS DE QUALIFICACIÓ

La prova consistirà en la resolució d'un qüestionari tipus test de 50 preguntes.

Els criteris de qualificació són:

- Encert: +1 punt.
- Error: -0,33 punts.
- En blanc: 0 punts.

Per superar la prova és necessari treure una puntuació mínima de 25 punts (5 sobre 10).

4. DURADA DE LA PROVA

La prova tendrà una duració de 2 hores.

5. MATERIAL NECESSARI

- DNI, NIE o document identificatiu equivalent.
- Bolígraf blau o negre.
- En cap cas no es podrà utilitzar telèfon mòbil ni dispositius amb connexió a internet.

6. Bibliografia

-Protocolo y Relaciones Públicas (M^a Soledad Muñoz Boda), Paraninfo 2^o edición

L'obra de referència indicada ha d'entendre's com a material de consulta general i suport a l'estudi. No obstant això, atès que part dels seus continguts ha estat objecte d'actualització posterior, especialment quant a la normativa turística balear, la digitalització de processos, els sistemes de gestió hotelera i l'evolució tecnològica aplicada a l'operativa de l'allotjament, la seva utilització haurà de complementar-se amb fonts actualitzades.



INFORMACIÓ PROVES LLIURES

2025-2026

Departament	HOTELERIA I TURISME	Cicle	TÈCNIC SUPERIOR EN GESTIÓ D'ALLOTJAMENTS TURÍSTICS
Mòdul	ANGLÈS PROFESSIONAL II		
Professora + correu electrònic	MARIA DOLORS QUEROL mquerololcina@ibeducacio.eu		

1. CONTINGUTS

Consultar [l'Ordre EDU/2254/2009, de 3 de juliol](#), per la qual s'estableix el currículum del cicle formatiu de Grau Superior corresponent al Títol de Tècnic Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics. Consultar també el [nou Currículum d'Anglès Professional GS](#).

2. CRITERIS D'AVUACIÓ

Consultar el [Reial Decret 1686/2007](#), de 14 de desembre, per el qual s'estableix el títol de Tècnic Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics i es fixen els seus ensenyaments mínims.

3. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA / CRITERIS DE QUALIFICACIÓ

Hi ha 5 parts: Reading, Grammar & Vocabulary, Writing, Listening i Speaking.
El Reading valdrà el 18% de la nota, la part de Grammar & Vocabulary valdrà un 30%. El Writing suposarà el 16% de la nota total, el Listening el 18% i el Speaking un 18%.

4. DURADA DE LA PROVA

S'emplearan 2 hores en total.



5. MATERIAL NECESSARI

- Bolígraf blau

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

ENGLISH FOR INTERNATIONAL TOURISM -- INTERMEDIATE (New Edition), Peter Strutt. Editorial Pearson.

ISBN Coursebook: 978-1-4479-2383-1.

ISBN Workbook WITH KEY: 978-1-4479-2385-5.

INFORMACIÓ PROVES LIURES

2025-26

Departament	HOTELERIA I TURISME	Cicle	GS GESTIÓ D'ALLOTJAMENTS TURÍSTICS
Mòdul	DIRECCIÓ D'ALLOTJAMENTS TURÍSTICS		
Professor/a + correu electrònic	CATALINA MUÑOZ POL cmunozpol@ibeducacio.eu		

1. CONTINGUTS

Els continguts i criteris d'avaluació del mòdul de Direcció d'Allotjaments Turístics es troben regulats en el Reial decret 1686/2007, pel qual s'estableix el títol de Tècnic Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics i es fixen els seus ensenyaments mínims, així com i en el desenvolupament curricular autonòmic vigent a les Illes Balears mitjançant el Decret 34/2015

Coordinación del área de alojamiento:

Normativa estatal o autonómica de establecimientos de alojamiento turístico.

Concepto de planificación y terminología básica.

Proceso de planificación.

Utilización de herramientas de análisis y toma de decisiones empresariales.

Concepto de organización empresarial.

Principios, sistemas y tipos de organización.

Departmentalización.

Estructuras organizativas propias del alojamiento.

Valoración positiva de las relaciones interdepartamentales.



Diseño de organigramas.

Descripción de puestos de trabajo.

Determinación de la rentabilidad económico-financiera de proyectos menores de inversión empresarial:

Concepto de Patrimonio. Elementos y masas patrimoniales.

Clasificación del patrimonio.

Análisis de balances y cuenta de resultados.

Análisis financiero de la estructura de la empresa.

Análisis económico de la empresa.

Concepto de inversión.

Proceso de inversión.

Tipos de inversión.

Valoración y selección de inversiones.

Concepto de financiación.

Fuentes de financiación empresarial. Propias (autofinanciación y amortización) y externas.

Cálculo de los costes de las fuentes de financiación. Selección de las mismas.

Valoración de la responsabilidad en la toma de decisiones sobre inversión y financiación.

Control de la explotación económica:

Concepto de presupuestos. Finalidad y funciones. Tipos de presupuestos.

Análisis de la estructura de ingresos y gastos.

Sistemas estandarizados de presentación de presupuestos.

Control de presupuestos. Desviaciones y medidas correctoras.

Control presupuestario de los departamentos productivos.

Control del sistema de gestión de la calidad en los establecimientos de alojamientos turísticos:



Concepto, evolución, elementos y principios rectores de la calidad en el sector turístico.

Objetivos generales y objetivos instrumentales en el subsector de las empresas de alojamiento turísticos.

Gestión por procesos.

Manejo de las herramientas de gestión de la calidad: Ciclo de gestión de la calidad. Autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas indicadores, sistema de encuesta, sistema de quejas y sugerencias.

Coordinación del sistema de gestión ambiental:

Conciencia de una correcta gestión ambiental en los establecimientos de alojamiento turísticos.

Gestión de residuos.

Introducción a la gestión ambiental: Conceptualización. Características y sistemas de gestión ISO 14001:96 y EMAS.

Análisis previo a la implantación de un sistema de gestión ambiental.

Objetivos y Metas.

Diseñar estructuras, responsabilidades y planes de formación en Gestión Medioambiental.

Cumplimentación de la documentación.

Control operacional.

Planes de emergencia. Establecimiento.

Capacidad de respuesta ante eventualidades.

Seguimiento y medición.

Gestión de las No Conformidades.

Sistemas de auditorías: Internas y externa.

Dirección de establecimientos de alojamiento rural:

Establecimientos de alojamiento rural:

Tipología de establecimientos de alojamiento rural. Normativa.



Características específicas en la gestión de este tipo de establecimientos.

Centrales de reservas y de distribución de alojamiento rural.

Aplicaciones informáticas de gestión de establecimientos rurales.

Ayudas institucionales para la creación, gestión y comercialización de establecimientos rurales.

Gestión ambiental de establecimientos rurales:

Gestión de residuos.

Medidas eco-responsables.

El servicio en establecimientos de alojamiento rural:

Ofertas gastronómicas de la zona. Elaboraciones y productos.

Calidad en la prestación del servicio.

Barreras naturales y arquitectónicas. Medidas para la accesibilidad en el medio rural.

Planificación y organización de actividades en establecimientos rurales.

Tipología de actividades en el medio rural.

Oferta de actividades en el medio rural.

Normativa sobre la práctica de actividades de agroturismo y turismo activo.

Organización, medios humanos y materiales, medidas de protección y responsabilidades.

Seguros de responsabilidad civil.

2. CRITERIS D'AVUACIÓ

Els criteris d'avaluació venen determinats a l'Ordre EDU/2254/2009, de 3 de juliol, per la qual s'estableix el currículum del cicle formatiu de Grau Superior corresponent al títol de Tècnic Superior en Gestió d'Allotjaments Turístics.



3. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA /CRITERIS DE QUALIFICACIÓ

La prova consistirà en 50 preguntes tipus test, que equivalen a 7 punts de la nota final. Les respostes errònies no penalitzen. Els 3 punts restants corresponen als problemes.

Per aprovar la prova, caldrà obtenir una qualificació mínima de 6 en el conjunt. Per aconseguir un 6 únicament en la part de tipus test, serà necessari respondre correctament 43 preguntes.

4. DURADA DE LA PROVA

La prova tindrà una durada de 90 minuts (no es poden dur rellotges intel·ligents).

5. MATERIAL NECESSARI

- DNI
- Bolígraf blau o negre
- calculadora (no es podrà fer servir el mòbil).

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

Llibre de text “Dirección de Alojamientos Turísticos” Ed: Paraninfo.

INFORMACIÓ PROVES LLIURES

2025-26

Departament	Hoteleria i Turisme	Cicle	Tècnic superior en Gestió d'allotjaments turístics
Mòdul	Recursos humans a l'allotjament		
Professor/a + correu electrònic	Luis Miguel Sánchez Muñoz lsanchezmunoz@ibeducacio.eu		

1. CONTINGUTS

El mòdul de **Recursos humans a l'allotjament** té per objecte seleccionar, planificar i gestionar els recursos humans dels establiments d'allotjament turístic, integrant el personal en l'estructura organitzativa i aplicant tècniques de direcció i motivació d'equips.

1. Selecció de personal en allotjaments turístics

- Anàlisi de necessitats de personal en funció de l'estructura i la temporada.
- Descripció i valoració de llocs de feina (perfil professional, funcions, responsabilitats).
- Disseny d'ofertes de feina i canals de reclutament.
- Procés de selecció: cribatge de currículums, proves, entrevistes i presa de decisions.
- Principis d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i perspectiva de gènere en la selecció.

2. Planificació de recursos humans

- Estructures organitzatives en empreses d'allotjament turístic.
- Dimensionament de plantilles segons l'ocupació i la temporada.



- Disseny de torns, quadrants horaris, dies lliures i vacances.
- Coordinació entre departaments (recepció, pisos, restauració, MICE, etc.).
- Gestió flexible de la plantilla en períodes punta i baixes imprevistes.

3. Gestió i administració del personal

- Acollida i integració del personal de nova incorporació.
- Política retributiva bàsica i complements més habituals al sector.
- Avaluació del rendiment i seguiment dels objectius individuals i de departament.
- Comunicació interna: canals, reunions, registres i protocols.
- Prevenió de riscos laborals bàsics al departament d'allotjament.

4. Direcció, motivació i desenvolupament d'equips

- Estils de direcció i lideratge en establiments turístics.
- Tècniques de motivació, delegació i cohesió d'equip.
- Gestió de conflictes laborals de caràcter circumstancial, queixes i reclamacions internes.
- Formació contínua i desenvolupament professional del personal.

5. Marc legal i deontològic

- Referents bàsics del dret laboral aplicat al sector de l'allotjament.
- Drets i deures de la persona treballadora i de l'empresa.
- Principis ètics, deontològics i de responsabilitat social en la gestió de persones.

2. CRITERIS D'AVUACIÓ

L'avaluació de la prova lliure verificarà si la persona candidata demostra els **resultats d'aprenentatge** i els **criteris d'avaluació** associats al mòdul segons el RD 1686/2007 i el currículum de GAT.

- Identifica les **necessitats de personal** de l'establiment d'allotjament a partir d'escenaris i dades plantejades a l'enunciat.



- Defineix **perfils professionals i llocs de feina** adequats a diferents departaments (recepció, pisos, restauració, esdeveniments, etc.).
- Disseny i justifica un **procés de selecció** complet (proves, entrevistes, criteris de decisió) coherent amb el perfil buscat.
- Elabora **quadrants horaris, torns i calendaris de vacances** ajustats a la demanda del servei i a la normativa bàsica.
- Integra el personal en l'**estructura organitzativa** descrivint funcions, dependència jeràrquica i canals de comunicació.
- Planteja mesures de **gestió i seguiment del personal** (avaluació del rendiment, comunicació interna, formació).
- Aplica **tècniques de direcció i motivació** en casos pràctics de conflicte o desmotivació del personal.
- Argumenta decisions tenint en compte el **marc legal bàsic**, la prevenció de riscos i els principis d'igualtat i no discriminació.
- Utilitza una **terminologia tècnica adequada**, presenta les respostes de manera clara i ordenada i respecta les instruccions de l'enunciat.

Es considerarà superat el mòdul quan la persona aspirant acreditada, com a mínim, el **60%** dels criteris d'avaluació descrits, amb domini suficient dels aspectes considerats essencials per a l'exercici professional.

3. **DESCRIPCIÓ DE LA PROVA /CRITERIS DE QUALIFICACIÓ**

La prova serà **escrita** i constarà d'una combinació de qüestionaris, supòsits pràctics i casos d'anàlisi relacionats amb la gestió de recursos humans en establiments d'allotjament turístic.

Estructura de la prova

- **Bloc 1. Qüestions teòriques curtes**
6–10 preguntes de resposta curta o tipus test sobre conceptes bàsics: selecció de personal, planificació de plantilles, estructures organitzatives, lideratge, motivació i marc legal bàsic.



- **Bloc 2. Supòsits pràctics de selecció i planificació**

1–2 supòsits on la persona aspirant haurà de:

- Analitzar la situació d'un hotel o establiment turístic.
- Determinar necessitats de personal.
- Definir el perfil professional i les funcions.
- Proposar un procés de selecció i justificar-lo.
- Elaborar un quadrant de torns i/o un calendari de vacances coherent amb la demanda del servei.

- **Bloc 3. Casos d'organització i direcció de personal**

1–2 casos on s'hagin de:

- Integrar el personal en l'organigrama i definir línies de jerarquia i comunicació.
- Proposar mesures de motivació i resolució de conflictes concrets.
- Justificar les decisions preses en base a criteris tècnics, legals i ètics.

Criteris de qualificació

- Bloc 1. Qüestions teòriques: **30%** de la qualificació.
 - Es valora la correcció conceptual, l'ús de terminologia específica i la claredat.
- Bloc 2. Supòsits de selecció i planificació: **40%** de la qualificació.
 - Es valora l'adequació de les propostes a l'escenari plantejat, la coherència del procés de selecció i la correcció en l'elaboració de quadrants i calendaris.
- Bloc 3. Casos d'organització i direcció: **30%** de la qualificació.
 - Es valora la capacitat d'aplicar tècniques de direcció i motivació, la gestió de conflictes i la integració del marc legal i ètic.

Per superar la prova cal obtenir **una nota mínima de 5 sobre 10** i assolir, almenys, el **40%** de la puntuació en cada bloc considerat essencial.

4. DURADA DE LA PROVA



La durada màxima de la prova serà de 2 **hores** en una sola sessió, sense interrupcions.

5. MATERIAL NECESSARI

Obligatori per a la persona aspirant:

- Document d'identitat oficial.
- Bolígraf blau o negre i, si escau, llapis i goma.

Material no autoritzat:

- Dispositius electrònics amb connexió (mòbils, tauletes, rellotges intel·ligents, etc.).
- Apunts personals, llibres de text anotats o qualsevol material no especificat com a autoritzat.

Qualsevol incompliment podrà suposar l'anul·lació de la prova.

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

- Reials decrets i normativa de referència del títol **Tècnic superior en Gestió d'allotjaments turístics** (RD 1686/2007 i normativa autonòmica que desenvolupa el currículum).
- Manuals de **gestió de recursos humans en hostaleria i turisme**, amb especial atenció a selecció, planificació de plantilles i direcció d'equips.
- Materials i apunts de mòduls relacionats del cicle: Direcció d'allotjaments turístics, Gestió del departament de pisos i Comercialització d'esdeveniments.
- Pàgines web i recursos institucionals sobre FP d'Hostaleria i Turisme (Ministeri d'Educació, TodoFP, conselleries autonòmiques d'educació).



INFORMACIÓ PROVES LLIURES

2025-26

Departament	Hoteleria i Turisme	Cicle	Tècnic superior en Gestió d'allotjaments turístics
Mòdul	Comercialització d'esdeveniments		
Professor/a + correu electrònic	Luis Miguel Sánchez Muñoz lsanchezmunoz@ibeducacio.eu		

1. CONTINGUTS

Els continguts teòrics i pràctics de la prova es fonamenten en el currículum vigent del cicle formatiu de grau superior de **Gestió d'allotjaments turístics** i en les competències professionals associades a la comercialització, promoció, venda i seguiment de serveis i projectes vinculats a esdeveniments.

Sa prova inclou els blocs següents:

- Caracterització del sector dels esdeveniments: tipologies d'esdeveniments, agents que intervenen, evolució del mercat, tendències, segmentació de clients i entorn competitiu.
- Producte d'esdeveniments: estructura de l'oferta, serveis principals i complementaris, paquetització, diferenciació i proposta de valor.
- Màrqueting aplicat als esdeveniments: anàlisi comercial, DAFO, segmentació, posicionament, públics objectiu i comportament del consumidor.
- Comercialització i venda: procés comercial, tècniques de venda presencial i no presencial, argumentari comercial, tractament d'objeccions, tancament de venda i fidelització.



- Política de preus i pressupostos: càlcul de costos, marges, comissions, elaboració de pressupostos i valoració econòmica bàsica de propostes comercials.
- Distribució i canals de venda: intermediació, venda directa, col·laboracions, comercialització en línia i entorns digitals.
- Comunicació comercial i promoció: pla de promoció, publicitat, màrqueting digital, xarxes socials, accions de relacions públiques i materials comercials.
- Documentació comercial: elaboració d'ofertes, fitxes de producte, dossiers comercials, pressupostos, correus professionals i informes de seguiment.
- Atenció al client i qualitat del servei: protocols d'atenció, gestió d'incidències, satisfacció del client, queixes, reclamacions i millora contínua.
- Sostenibilitat, accessibilitat, protecció de dades i prevenció de riscos aplicades a la comercialització d'esdeveniments.
- Aplicació pràctica dels continguts anteriors a supòsits professionals reals o simulats relacionats amb la venda i promoció d'un esdeveniment.

2. CRITERIS D'AVALUACIÓ

- La valoració de la prova s'ha d'alinejar amb els criteris d'avaluació establerts al reial decret del títol i amb els resultats d'aprenentatge del mòdul professional.
- Es recomana considerar, entre d'altres, els criteris següents:
- Identifica correctament les característiques del mercat dels esdeveniments, els segments de clientela i les necessitats comercials associades.
- Analitza productes i serveis d'esdeveniments i en determina els elements diferencials, avantatges competitiu i adequació a un públic objectiu.
- Elabora propostes comercials coherents, viables i adaptades als objectius de venda i a les característiques del client.
- Aplica tècniques de comunicació i venda adequades en funció del canal, del tipus de client i de la situació comercial plantejada.
- Confecciona pressupostos i documentació comercial amb correcció formal, terminologia professional i càlculs bàsics adequats.



- Selecciona accions promocionals i canals de comercialització justificats segons el producte, el mercat i els objectius.
- Resol incidències i objeccions comercials amb criteris de qualitat, atenció al client i orientació a resultats.
- Utilitza eines digitals i recursos de difusió comercial de manera funcional i ajustada al context professional.
- Incorpora criteris de sostenibilitat, accessibilitat, normativa bàsica i protecció de dades a la proposta comercial.
- Presenta les respostes amb ordre, precisió conceptual, capacitat d'anàlisi i aplicació pràctica al sector dels esdeveniments.

3. **DESCRIPCIÓ DE LA PROVA /CRITERIS DE QUALIFICACIÓ**

D'acord amb l'article 19 de la resolució de proves lliures, la prova es pot estructurar en **dues parts independents**.

Estructura de la prova

Part 1. Prova teòrica escrita (40% de la qualificació final)

- Qüestionari tipus test i/o preguntes curtes sobre conceptes, terminologia, procediments i continguts del mòdul.
- Preguntes de desenvolupament breu relacionades amb comercialització, promoció, venda, atenció al client i documentació comercial.
- Aquesta part permet comprovar l'assimilació dels fonaments teòrics i la capacitat d'anàlisi de l'alumnat.

Part 2. Supòsit pràctic (60% de la qualificació final)

- Resolució d'un cas pràctic vinculat a la comercialització d'un esdeveniment.



- Pot incloure: anàlisi d'un briefing, definició del públic objectiu, proposta de producte/servei, argumentari comercial, selecció de canals de promoció, elaboració d'un pressupost bàsic i redacció de documentació comercial.
- Es valorarà especialment la capacitat d'aplicació, la coherència de la proposta, la correcció tècnica i la justificació de les decisions adoptades.

Criteris de qualificació

- La qualificació final serà de **0 a 10 punts**.
- Per superar el mòdul, cal obtenir una qualificació final **igual o superior a 5**.
- Si el centre determina caràcter eliminatori, caldrà obtenir almenys un **4 sobre 10** a la primera part per poder corregir la segona.
- En qualsevol cas, els **criteris de qualificació específics** i el detall de puntuació de cada apartat s'han d'incloure a l'enunciat concret de la prova, tal com indiquen les instruccions facilitades pel servei competent.
- Es valoraran: correcció conceptual, adequació al context professional, ús de vocabulari tècnic, capacitat d'anàlisi, resolució pràctica, presentació i correcció lingüística.

4. DURADA DE LA PROVA

La prova tindrà una durada total de 120 minuts.

5. MATERIAL NECESSARI

- Document nacional d'identitat o document identificatiu equivalent per accedir a la prova.
- Bolígraf blau o negre.

No es permetrà l'ús de telèfons mòbils, dispositius de comunicació ni material no autoritzat durant la realització de la prova.

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA



Torrents Arévalo, J. i Ricart Masip, J. (2021). *Organització d'esdeveniments i protocol.* Editorial Síntesis.

Obra de referència en el context de la formació professional turística a Espanya. Aborda de manera sistemàtica el cicle complet de la gestió i comercialització d'esdeveniments: des de la planificació inicial fins al tancament i l'avaluació.