

PROGRAMACIÓN LOOIFP DE EMPRESA

Versión Docente

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
32016285	CIFP de Vilamarín	Vilamarín	2025/2026

Datos da programación

Ensinanza			Ciclo formativo/Curso de especialización			Grao
Graos D: Ciclos formativos			D1HOT001200 - Aloxamento e lavandaría			CB
Módulo						
MP3005 - Atención á clientela (2º)						
Tipo de oferta			Modalidade		Réxime dual	Grupo
Réxime modular			FP Dual		Intensivo	A
Sesións semanais	Horas anuais	Duración Sesións	Sesións anuais	Sesións centro	Identificador	
4	122	60	122	65		

Etiquetas

HOTEL-PISOS

Profesorado responsable

Docentes

García Blanco, Silvia

Contido

Páxina

1. Resultados de aprendizaxe que se comparten coa empresa	3
2. Proposta de actividades na empresa (opcional)	3

1. Resultados de aprendizaxe que se comparten coa empresa

Descrición

O alumnado deberá aplicar na empresa as competencias profesionais adquiridas no centro relacionadas coa atención á clientela. Isto inclúe: recoñecer e utilizar técnicas de comunicación eficaces (RA1), informar e asesorar á clientela sobre os servizos dispoñibles e xustificar as opcións desde o punto de vista técnico (RA2), explicar as operacións realizadas e as características do servizo prestado (RA3), así como atender e xestionar reclamacións seguindo os protocolos establecidos (RA4). A empresa supervisará e avaliará directamente estas actuacións, permitindo ao alumnado demostrar a súa capacidade para desenvolver a atención á clientela de forma profesional, correcta e respectuosa.

Resultado de aprendizaxe	Totalmente no centro	Compartido	Totalmente na empresa
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación		X	
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustifícaa desde o punto de vista técnico		X	
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas		X	
RA4 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación		X	

2. Proposta de actividades na empresa (opcional)

Proposta xeral de traballo na empresa

O alumnado desenvolverá as súas competencias de atención á clientela en situacións reais dentro do hotel, participando en interaccións directas coa clientela e co equipo do establecemento. As actividades inclúen: recibir e atender solicitudes de hóspedes, informar sobre os servizos dispoñibles, xustificar operacións de limpeza ou mantemento das habitacións, atender queixas ou incidencias e aplicar protocolos de comunicación profesional. Todas estas tarefas permitirán avaliar a súa capacidade de comunicación, corrección, pulcritude e respecto cara á clientela, así como a súa capacidade para resolver problemas ou reclamacións.

RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación
O alumnado aprenderá a saudar e despedir aos hóspedes de forma cordial, mantendo conversas curtas e claras para comprender as súas necesidades. Practicarase a escoita activa e a formulación de preguntas axeitadas, utilizando un léxico profesional que favoreza a comunicación eficaz.
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustifícaa desde o punto de vista técnico
Os estudantes explicarán aos hóspedes os servizos dispoñibles, como limpeza diaria, amenities ou cambio de roupa de cama, e asesoran sobre opcións e horarios. Aprenderán a xustificar as recomendacións cunha explicación sinxela, mantendo a información clara e adaptada á clientela.
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas
O alumnado explicará que tarefas se realizaron na habitación ou nos espazos comúns, destacando calidade e procedementos. Practicarase a transmisión de información de forma profesional, garantindo que os hóspedes comprendan claramente o traballo executado.

RA4 - Atende reclamacións de posible clientela e reconece o protocolo de actuación

Os estudantes aprenderán a escoitar e comprender queixas ou suxestións, aplicando os protocolos internos para resolver incidencias de xeito rápido e eficaz. Ofrecerán alternativas viables cando sexa posible e comunicarán de forma adecuada os problemas ao responsable correspondente.