

2026/27

CALENDARIO
RECEPCIONISTA DE
ALOJAMIENTOS TURISTICOS II
(Certificado de Profesionalidad)

COORDINACIÓN ACADÉMICA:
FELISA APARICIO



2026/27

JULIO

L	M	X	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

AGOSTO

L	M	X	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

SEPTIEMBRE

L	M	X	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

OCTUBRE

L	M	X	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

NOVIEMBRE

L	M	X	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

DICIEMBRE

L	M	X	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

2027

ENERO

L	M	X	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

FEBRERO

L	M	X	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

MARZO

L	M	X	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

DISTRIBUCIÓN CALENDARIO 2026/2027

FECHA DE INICIO: 01/07/2026

FECHA FIN: 17/03/2027

TOTAL: 788 HORAS LECTIVAS PRESENCIALES.

Sesiones de 5 horas.

LUNES A VIERNES

DE 9:00 A 14:00.

PROGRAMACIÓN

MÓDULO FORMATIVO: ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS
UNIDAD FORMATIVA (60 HORAS)

1. GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

CONTENIDOS

- 1.1 TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE ESTADO DE RESERVAS.
- 1.2 PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN, ACEPTACIÓN, CONFIRMACIÓN, MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE RESERVAS.
- 1.3 UTILIZACIÓN DE PROGRAMAS INFORMÁTICOS ESPECÍFICOS DE RESERVAS.
- 1.4 EMISIÓN DE INFORMES O LISTADOS. LA ROOMING LIST.
- 1.5 LEGISLACIÓN SOBRE RESERVAS. LA FIGURA DEL OVERBOOKING.

UNIDAD FORMATIVA (60 HORAS)

2. DISEÑO Y EJECUCIÓN EN ACCIONES COMERCIALES Y ALOJAMIENTOS

CONTENIDOS

2.1 EL MERCADO TURÍSTICO NACIONAL E INTERNACIONAL.

- 2.1.1 DIFERENCIACIÓN DE LOS ELEMENTOS COMPONENTES DE LA OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICAS NACIONALES E INTERNACIONALES.
- 2.1.2 ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DEL SECTOR DE LA HOSTELERÍA Y EL TURISMO.
- 2.1.3 ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA DE LOS MERCADOS DEL TURISMO Y LA HOSTELERÍA. PRINCIPALES MERCADOS, EMISORES Y RECEPTORES.
- 2.1.4 ESPECIALIDADES DEL MERCADO TURÍSTICO RELATIVAS AL SUBSECTOR DE ALOJAMIENTOS.
- 2.1.5 IDENTIFICACIÓN DE LAS PRINCIPALES FUENTES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.

2.2 SEGMENTACIÓN Y TIPOLOGÍA DE LA DEMANDA TURÍSTICA.

- 2.2.1 IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES HUMANAS.
- 2.2.2 MOTIVACIONES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS.
- 2.2.3 ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE CONSUMIDORES O USUARIOS EN SERVICIOS DE NATURALEZA TURÍSTICA.
- 2.2.4 SEGMENTOS Y NICHOS EN LA DEMANDA TURÍSTICA.
- 2.2.5 SEGMENTACIÓN Y PERFILES DE LA DEMANDA.
- 2.2.6 TIPOLOGÍA DE LA DEMANDA EN FUNCIÓN DEL TIPO DE VIAJE.
- 2.2.7 LOS DESTINOS TURÍSTICOS FRENTE A LA DEMANDA.
- 2.2.8 LOS HECHOS DIFERENCIALES.
- 2.2.9 LOS CONDICIONANTES ECONÓMICOS, POLÍTICOS Y SOCIALES.

2.3 APLICACIÓN DEL MARKETING EN HOSTELERÍA Y TURISMO

2.3.1 MANEJO DE LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA ECONOMÍA DE MERCADOS

2.3.2 DETERMINACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL ESTUDIO DE MERCADOS, ANÁLISIS DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN, MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN Y SU APLICACIÓN EN HOSTELERÍA Y TURISMO.

2.3.3 VARIACIÓN Y EVOLUCIÓN DE HÁBITOS Y PROCEDIMIENTOS DE TRANSACCIÓN COMERCIAL.

2.3.4 ANÁLISIS Y ARGUMENTACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE MARKETING DE SERVICIOS. MARKETING DE SERVICIOS.

2.3.5 DIFERENCIACIÓN DE LAS VARIABLES O FACTORES BÁSICOS PROPIOS DEL MERCADO Y DEL MARKETING TURÍSTICO.

2.3.6 PLAN DE MARKETING.

2.4 APLICACIÓN DEL PLAN COMERCIAL.

2.4.1 CRM: CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT.

2.4.2 MARKETING TRADICIONAL VERSUS MARKETING RELACIONAL.

2.4.3 VÍNCULO ENTRE EL PLAN DE MARKETING Y EL PLAN DE ACCIÓN COMERCIAL.

2.4.4 LA PLANIFICACIÓN DE ACCIONES COMERCIALES.

2.4.5 EL PLAN DE VENTAS: ELABORACIÓN Y CONTROL.

2.5 APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE VENTAS O ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS EN ALOJAMIENTOS.

2.5.1 CONTACTO VISUAL

2.5.2 EL SONDEO: CÓMO DETECTAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

2.5.3 LA ARGUMENTACIÓN: CÓMO EXPONER LOS PRODUCTOS DE FORMA EFECTIVA.

2.5.4 LAS OBJECIONES: CÓMO SUPERAR LAS RESISTENCIAS AL CLIENTE.

2.5.5 EL CIERRE DE LA OPERACIÓN: CÓMO CONSEGUIR EL COMPROMISO DEL CLIENTE.

2.5.6 LA VENTA PERSONALIZADA.

2.5.7 APLICACIÓN A CASOS PRÁCTICOS.

2.6 APLICACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN A LAS ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS EN ALOJAMIENTOS.

2.6.1 CONCEPTO DE NEGOCIACIÓN.

2.6.2 ANÁLISIS Y PREPARACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN.

2.6.3 LA RENTABILIDAD DE LA NEGOCIACIÓN.

2.6.4 EL INTERCAMBIO DE CONCESIONES Y CONTRAPARTIDAS.

2.6.5 EL CIERRE DE LA NEGOCIACIÓN

UNIDAD FORMATIVA (30 HORAS)

3. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

CONTENIDOS

3.1 LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO

3.1.1 LA COMUNICACIÓN ÓPTIMA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

3.1.2 ASOCIACIÓN DE TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN CON TIPOS DE DEMANDA MÁS HABITUALES

3.1.3 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN.

3.1.4 ANÁLISIS DE CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA.

3.2 ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

3.2.1 CLASIFICACIÓN DE CLIENTES.

3.2.2 LA ATENCIÓN PERSONALIZADA.

3.2.3 EL TRATAMIENTO DE SITUACIONES DIFÍCILES

3.2.4 LA PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: NORMATIVA APLICABLE EN ESPAÑA Y UNIÓN EUROPEA.

MÓDULO FORMATIVO: RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
UNIDAD FORMATIVA (90 HORAS)

4. ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN DE ALOJAMIENTOS

CONTENIDOS

4.1 EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

- 4.1.1 OBJETIVOS, FUNCIONES Y TAREAS PROPIAS DEL DEPARTAMENTO.
- 4.1.2 PLANTEAMIENTO DE ESTRUCTURA FÍSICA, ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL.
- 4.1.3 DESCRIPCIÓN DE LAS RELACIONES DE LA RECEPCIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS DEL HOTEL.

4.2 INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS Y AUXILIARES DE UN ESTABLECIMIENTO

- 4.2.1 BAR, COMEDOR, COCINA, OFFICE.
- 4.2.2 INSTALACIONES DEPORTIVAS (PISCINA, ETC...) Y JARDINES
- 4.2.3 INSTALACIONES AUXILIARES.
- 4.2.4 TIPOS DE ENERGÍA, COMBUSTIBLES Y OTROS RECURSOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS.

4.3 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.

- 4.3.1 CIRCUITOS INTERNOS Y EXTERNOS DE INFORMACIÓN. DOCUMENTACIÓN DERIVADA DE LAS OPERACIONES REALIZADAS EN RECEPCIÓN.
- 4.3.2 OBTENCIÓN, ARCHIVO Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN GENERADA.

4.4 PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN

- 4.4.1 DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES Y PROCESOS DURANTE LA ESTANCIA DE CLIENTES
- 4.4.2 ANÁLISIS DEL SERVICIO DE NOCHE EN LA RECEPCIÓN.
- 4.4.3 REALIZACIÓN DE OPERACIONES DE REGISTRO Y ENTRADA DE CLIENTES CON O SIN RESERVA Y DE CLIENTES DE GRUPO, ASÍ COMO ACTIVIDADES DE PREPARACIÓN DE LA LLEGADA.
- 4.4.4 USO DE LAS CORRESPONDIENTES APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN

4.5 FACTURACIÓN Y COBRO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS

- 4.5.1 DIFERENCIACIÓN DE LOS DIVERSOS MEDIOS DE PAGO Y SUS FORMAS DE APLICACIÓN.
- 4.5.2 ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES DE FACTURACIÓN Y COBRO (TANTO CONTADO COMO CRÉDITO) DE SERVICIOS A CLIENTES POR PROCEDIMIENTOS MANUALES E INFORMÁTICOS.
- 4.5.3 CIERRE DIARIO.

4.6 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTOS

- 4.6.1 EL SERVICIO DE SEGURIDAD: EQUIPOS E INSTALACIONES.
- 4.6.2 IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONTINGENCIAS
- 4.6.3 DESCRIPCIÓN Y APLICACIÓN DE NORMAS DE PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN DE CONTINGENCIAS
- 4.6.4 ORDENACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ACTUACIÓN EN CASOS DE EMERGENCIA: PLANES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIA.
- 4.6.5 APLICACIONES EN SIMULACROS DE PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN EN CASOS DE EMERGENCIA
- 4.6.6 JUSTIFICACIÓN DE APLICACIÓN DE VALORES ÉTICOS EN CASOS DE SINIESTROS.
- 4.6.7 LA SEGURIDAD DE LOS CLIENTES Y SUS PERTENENCIAS.

UNIDAD FORMATIVA (30 HORAS)

5. GESTIÓN DEL PROTOCOLO (EVENTOS Y PROTOCOLO)

CONTENIDOS

- 5.1 EL CONCEPTO DE PROTOCOLO.
- 5.2 CLASES DE PROTOCOLO.
- 5.3 DESCRIPCIÓN DE LAS RAZONES Y APLICACIONES MÁS HABITUALES DEL PROTOCOLO EN DIFERENTES EVENTOS.
- 5.4 APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE PROTOCOLO MÁS HABITUALES.
- 5.5 APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS MÁS HABITUALES DE PRESENTACIÓN PERSONAL.
- 5.7 EL PROTOCOLO APLICADO A LA RESTAURACIÓN.

UNIDAD FORMATIVA (30 HORAS)

6. FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES

CONTENIDOS

6.1 FUNDAMENTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

6.1.1 EL TRABAJO Y LA SALUD.

6.1.2 LAS CONDICIONES DE TRABAJO.

6.1.3 DAÑOS DERIVADOS DEL TRABAJO.

6.1.4 MARCO NORMATIVO BÁSICO EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

6.2 EL PAPEL DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES

6.2.1 INTEGRACIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.

6.2.2 FUNCIONES DE LOS MANDOS INTERMEDIOS EN LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES.

6.2.3 INSTRUMENTOS DEL MANDO INTERMEDIO PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

6.3 TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA MANDOS INTERMEDIOS.

6.3.1 EVALUACIÓN DE RIESGOS.

6.3.2 CONTROL Y REGISTROS DE ACTUACIONES.

6.3.3 ELABORACIÓN DE PLANES DE EMERGENCIA PARA LOS TRABAJADORES.

6.4 TIPOS DE RIESGOS Y MEDIDAS PREVENTIVAS.

6.4.1 RIESGOS LIGADOS A LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD.

6.4.2 RIESGOS QUÍMICOS Y ELÉCTRICOS.

6.4.3 RIESGOS DE INCENDIO Y EXPLOSIÓN.

6.4.4 RIESGOS LIGADOS AL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO.

6.4.5 RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES.

6.5 PRIMEROS AUXILIOS

6.5.1 INTERVENCIÓN BÁSICA ANTE QUEMADURAS, HEMORRAGIAS, FRACTURAS, HERIDAS Y ACCIDENTES.

6.5.2 MANTENIMIENTO DE BOTIQUINES DE PRIMEROS AUXILIOS.

6.5.3 INTERVENCIÓN Y TRANSPORTE DE HERIDOS Y ENFERMOS GRAVES.

6.5.4 TÉCNICAS DE REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR.

MÓDULO FORMATIVO: GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTOS

UNIDAD FORMATIVA (70 HORAS)

7. PROCESOS DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTOS

CONTENIDOS

7.1 LA PLANIFICACIÓN EN LAS EMPRESAS Y ENTIDADES DE ALOJAMIENTO

7.1.1 LA PLANIFICACIÓN EN EL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN.

7.1.2 PRINCIPALES TIPOS DE PLANES: OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS, RELACIÓN ENTRE ELLOS.

7.1.3 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.

7.1.4 REVISIÓN PERIÓDICA DE LOS PLANES EN FUNCIÓN DE LA APLICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE CONTROL CARACTERÍSTICOS DE ESTAS EMPRESAS.

7.2 GESTIÓN Y CONTROL PRESUPUESTARIOS EN LAS ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

7.2.1 LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA EN FUNCIÓN DE SUS ETAPAS FUNDAMENTALES: PREVISIÓN, PRESUPUESTO Y CONTROL.

7.2.2 CONCEPTO Y PROPÓSITO DE LOS PRESUPUESTOS: JUSTIFICACIÓN.

7.2.3 DEFINICIÓN DEL CICLO PRESUPUESTARIO.

7.2.4 DIFERENCIACIÓN Y ELABORACIÓN DE LOS TIPOS DE PRESUPUESTOS MÁS CARACTERÍSTICOS PARA LAS ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

7.3 ESTRUCTURA FINANCIERA DE LAS EMPRESAS Y ÁREAS FINANCIERAS.

7.3.1 IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE FUENTES DE FINANCIACIÓN.

7.3.2 RELACIÓN ÓPTIMA ENTRE RECURSOS PROPIOS Y AJENOS.

7.3.3 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS PRINCIPALES MÉTODOS PARA EVALUAR INVERSIONES SEGÚN CADA TIPO DE ALOJAMIENTO. APLICACIONES INFORMÁTICAS.

7.4 EVALUACIÓN DE COSTES, PRODUCTIVIDAD Y ANÁLISIS ECONÓMICO PARA ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

7.4.1 ESTRUCTURA DE LA CUENTA DE RESULTADOS EN LAS ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

7.4.2 TIPO Y CÁLCULO DE COSTES.

7.4.3 APLICACIÓN DE MÉTODOS PARA LA DETERMINACIÓN, IMPUTACIÓN Y CONTROL DE EVALUACIÓN DE CONSUMO. CÁLCULO Y ANÁLISIS DE NIVELES DE PRODUCTIVIDAD Y DE PUNTOS MUERTOS DE EXPLOTACIÓN O UMBRALES DE RENTABILIDAD, UTILIZANDO HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS.

7.4.4 IDENTIFICACIÓN DE PARÁMETROS ESTABLECIDOS PARA EVALUAR RATIOS Y PORCENTAJES. MÁRGENES DE BENEFICIO Y RENTABILIDAD.

7.5 LA ORGANIZACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTOS.

7.5.1 INTERPRETACIÓN DE LAS DIFERENTES NORMATIVAS SOBRE AUTORIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE ALOJAMIENTO.

7.5.2 TIPOLOGÍA Y CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO.

7.5.3 NATURALEZA Y PROPÓSITO DE LA ORGANIZACIÓN Y RELACIÓN CON OTRAS FUNCIONES GERENCIALES.

7.5.4 PATRONES BÁSICOS DE DEPARTAMENTALIZACIÓN TRADICIONAL EN LAS ÁREAS DE ALOJAMIENTO: VENTAJAS E INCONVENIENTES.

7.5.5 ESTRUCTURA Y RELACIONES DEPARTAMENTALES Y EXTERNAS: CARACTERÍSTICAS DE LOS DISTINTOS TIPOS DE ALOJAMIENTOS.

7.5.6 DIFERENCIACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CADA DEPARTAMENTO DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES.

7.5.7 CIRCUITOS, TIPOS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS QUE SE GENERAN EN EL MARCO DE TALES ESTRUCTURAS Y RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES.

7.5.8 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.

7.6 LA FUNCIÓN DE INTEGRACIÓN DE PERSONAL EN LOS DEPARTAMENTOS DE PISOS Y RECEPCIÓN

7.6.1 DEFINICIÓN Y OBJETIVOS.

7.6.2 RELACIÓN CON LA FUNCIÓN DE ORGANIZACIÓN.

7.6.3 MANUALES DE OPERACIONES DE LOS DEPARTAMENTOS DE PISOS Y RECEPCIÓN, COMPARACIÓN Y REDACCIÓN.

7.6.4 PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA PERSONAL DEPENDIENTE DE LOS DEPARTAMENTOS DE PISOS Y RECEPCIÓN: ANÁLISIS, COMPARACIÓN Y PROPUESTAS RAZONADAS.

7.6.5 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE MOTIVACIÓN ADAPTADAS A LA INTEGRACIÓN DE PERSONAL: IDENTIFICACIÓN Y APLICACIONES.

7.7 LA DIRECCIÓN DE PERSONAL EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO

7.7.1 LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES DE TRABAJO: PROCESOS Y APLICACIONES.

7.7.2 NEGOCIACIÓN EN EL ENTORNO LABORAL: PROCESOS Y APLICACIONES.

7.7.3 SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES.

7.7.4 EL LIDERAZGO EN LAS ORGANIZACIONES: JUSTIFICACIÓN Y APLICACIONES.

7.7.5 DIRECCIÓN Y DINAMIZACIÓN DE EQUIPOS Y REUNIONES DE TRABAJO.

7.7.6 LA MOTIVACIÓN EN EL ENTORNO LABORAL.

7.8 APLICACIONES INFORMÁTICAS ESPECÍFICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN EN ÁREAS DE ALOJAMIENTO

7.8.1 TIPOS Y COMPARACIÓN.

7.8.2 PROGRAMAS A MEDIDA Y OFERTA ESTÁNDAR DEL MERCADO

7.8.3 UTILIZACIÓN.

UNIDAD FORMATIVA (50 HORAS)

8. PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

CONTENIDOS

8.1 LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS Y/O ENTIDADES DE HOSTELERÍA Y TURISMO

- 8.1.1 EL CONCEPTO DE CALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO HOSTELERO Y TURÍSTICO
- 8.1.2 SISTEMAS DE CALIDAD: IMPLANTACIÓN Y ASPECTOS CLAVES.
- 8.1.3 ASPECTOS LEGALES Y NORMATIVOS
- 8.1.4 EL PLAN DE TURISMO ESPAÑOL HORIZONTE 2020.

8.2 LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN HOSTELERA Y TURÍSTICA.

- 8.2.1 ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD.
- 8.2.2 GESTIÓN POR PROCESOS DE HOSTELERÍA Y TURISMO

8.3 PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE HOSTELERÍA Y TURISMO.

- 8.3.1 PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS
- 8.3.2 SUPERVISIÓN Y MEDIDA DEL PROCESO Y PRODUCTO / SERVICIO
- 8.3.3 GESTIÓN DE LOS DATOS.
- 8.3.4 EVALUACIÓN DE RESULTADOS.

MÓDULO FORMATIVO: INGLÉS PROFESIONAL PARA EL TURISMO

UNIDAD FORMATIVA (90 HORAS)

9.1 GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

CONTENIDOS

- 9.1.1 PRESENTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS: CARACTERÍSTICAS DE PRODUCTOS O SERVICIOS, MEDIDAS, CANTIDADES, SERVICIOS AÑADIDOS, CONDICIONES DE PAGO Y POSTVENTA, ENTRE OTROS.
- 9.1.2 GESTIÓN DE RESERVAS DE DESTINOS O SERVICIOS TURÍSTICOS
- 9.1.3 EMISIÓN DE BILLETES, BONOS Y OTROS DOCUMENTOS PROPIOS DE LA COMERCIALIZACIÓN DE UN SERVICIO TURÍSTICO
- 9.1.4 NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES Y PROFESIONALES DEL SECTOR DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS
- 9.1.5 GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO
- 9.1.6 CUMPLIMIENTO DE DOCUMENTOS PROPIOS DE LA GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO

9.2 PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS

CONTENIDOS

- 9.2.1 SOLICITUD DE CESIÓN O INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE CENTROS O REDES DE CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
- 9.2.2 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE PROVEEDORES DE SERVICIOS, PRECIOS Y TARIFAS Y PRESTACIÓN DE LA MISMA A CLIENTES
- 9.2.3 PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL AL CLIENTE SOBRE DESTINOS, RUTAS, CONDICIONES METEOROLÓGICAS, ENTORNOS Y POSIBILIDADES DE OCIO
- 9.2.4 ELABORACIÓN DE LISTADOS DE RECURSOS NATURALES DE LA ZONA, ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y RECREATIVAS E ITINERARIOS, ESPECIFICANDO: LOCALIZACIÓN, DISTANCIA, MEDIOS DE TRANSPORTE O FORMAS DE ACCESO, TIEMPO A EMPLEAR Y HORARIOS DE APERTURA Y CIERRE
- 9.2.5 INFORMACIÓN SOBRE LA LEGISLACIÓN AMBIENTAL QUE AFECTA AL ENTORNO Y A LAS ACTIVIDADES DE OCIO QUE EN SU MARCO SE REALIZAN
- 9.2.6 SENSIBILIZACIÓN DEL CLIENTE EN LA CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS AMBIENTALES UTILIZADOS
- 9.2.7 RECOGIDA DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE SOBRE SU SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

9.3 ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS
CONTENIDOS

9.3.1 TERMINOLOGÍA ESPECÍFICA EN LAS RELACIONES TURÍSTICAS CON CLIENTES CONSUMIDORES

9.3.2 USOS Y ESTRUCTURAS HABITUALES EN LA ATENCIÓN TURÍSTICA AL CLIENTE O CONSUMIDOR,
PRESENTACIONES, FÓRMULAS DE CORTESÍA HABITUALES

9.3.3 DIFERENCIACIÓN DE ESTILOS, FORMA E INFORMAL, EN LA COMUNICACIÓN TURÍSTICA ORAL Y ESCRITA

9.3.4 TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES O QUEJAS DE LOS CLIENTES O CONSUMIDORES ANTE SITUACIONES
HABITUALES EN LAS RELACIONES Y QUEJAS DE CLIENTES

9.3.5 SIMULACIÓN DE SITUACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES CON
FLUIDEZ Y NATURALIDAD

9.3.6 COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN, EN CASO DE ACCIDENTE, CON LAS PERSONAS AFECTADAS

FORMACIÓN TRANSVERSAL

DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA UNIÓN EUROPEA

IGUALDAD DE GÉNERO, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

DESARROLLO SOSTENIBLE, RESPETO Y CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

FORMACIÓN PRÁCTICA

FORMACIÓN PRÁCTICA EN CENTROS DE TRABAJO

PRÁCTICAS NO LABORALES COMPLEMENTARIAS