

RECEPCIONISTA DE HOTEL

CÓDIGO 44221010

1º PERIODO FORMATIVO

ACCIONES COMERCIALES Y RESERVA

Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos

- 1 Gestión de reserva de habitaciones
 - 1.1 Tratamiento y análisis del estado de reservas
 - 1.2 Procedimientos de reservas
 - 1.3 Utilización de programas informáticos
 - 1.4 Emisión de informes o listados
 - 1.5 Legislación sobre reservas

Diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos

- 1 El mercado turístico nacional e internacional
 - 1.1 Componentes de la oferta y demanda turísticas
 - 1.2 Análisis cuantitativo y cualitativo del sector
 - 1.3 Estructura de los mercados del turismo
 - 1.4 Especialidades del mercado turístico
 - 1.5 Principales fuentes de información turística
- 2 Segmentación y tipología de la demanda turística
 - 2.1 Identificación y clasificación de las necesidades humanas
 - 2.2 Motivaciones primarias secundarias
 - 2.3 Segmentos y nichos en la demanda turística
 - 2.4 Segmentación y perfiles de la demanda
 - 2.5 Destinos turísticos frente a la demanda
 - 2.6 Condicionantes económicos, políticos y sociales
- 3 Aplicación del marketing en hostelería y turismo
 - 3.1 Conceptos básicos de la economía de mercado
 - 3.2 Procedimientos para el estudio de mercados
 - 3.3 Plan de marketing
- 4 Aplicación del plan de acción comercial
 - 4.1 Crm
 - 4.2 Marketing tradicional versus marketing relacional
 - 4.3 Plan de marketing y el plan de acción comercial
 - 4.4 Planificación de acciones comerciales
 - 4.5 El plan de ventas
- 5 Aplicación de las técnicas de ventas
 - 5.1 Contacto inicial
 - 5.2 El sondeo

- 5.3 La argumentación
- 5.4 Las objeciones
- 5.5 El cierre de la operación
- 5.6 La venta personalizada

6 Negociación a las acciones comerciales y reservas en alojamientos

- 6.1 Concepto de negociación
- 6.2 Análisis y preparación de la negociación
- 6.3 La rentabilidad de la negociación
- 6.4 El intercambio de información
- 6.5 El intercambio de concesiones y contrapartidas
- 6.6 El cierre de la negociación

Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo

1 La comunicación aplicada a la hostelería y turismo

- 1.1 La comunicación óptima en la atención al cliente
- 1.2 Resolución de problemas de comunicación
- 1.3 Análisis de la comunicación telefónica y telemática

2 Atención al cliente en hostelería y turismo

- 2.1 Clasificación de clientes
- 2.2 La atención personalizada
- 2.3 El tratamiento de situaciones difíciles
- 2.4 La protección de consumidores y usuarios

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos

1 El departamento de recepción

- 1.1 Objetivos y tareas propias del departamento
- 1.2 Planteamiento de estructura
- 1.3 Recepción con otros departamentos del hotel

2 Instalaciones complementarias y auxiliares

- 2.1 Bar, comedor, cocina, office
- 2.2 Instalaciones deportivas y jardines
- 2.3 Instalaciones auxiliares
- 2.4 Tipos de energía, combustibles y otros recursos

3 Gestión de la información en recepción

- 3.1 Circuitos internos y externos de información
- 3.2 Archivo y difusión de la información generada

4 Prestación de servicios de recepción

- 4.1 Operaciones durante la estancia de clientes
- 4.2 Análisis del servicio de noche en la recepción
- 4.3 Operaciones de registro y entrada de clientes

5 Facturación y cobro de servicios de alojamiento

- 5.1 Diferenciación de medios de pago
- 5.2 Operaciones de facturación y cobro
- 5.3 Cierre diario

6 Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento

- 6.1 El servicio de seguridad

- 6.2 Prevención de contingencias
- 6.3 Normas de protección y prevención de contingencias
- 6.4 Actuación en casos de emergencia
- 6.5 Seguridad de los clientes y sus pertenencias

Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo

- 1 Comunicación aplicada a la hostelería y turismo
 - 1.1 Comunicación óptima en la atención al cliente
 - 1.2 Resolución de problemas
 - 1.3 Análisis de la comunicación telefónica

- 2 Atención al cliente hostelería y turismo
 - 2.1 Clasificación clientes
 - 2.2 Atención personalizada
 - 2.3 Tratamiento de situaciones difíciles
 - 2.4 Protección de consumidores y usuarios

Gestión de protocolo

- 1 Eventos y protocolo
 - 1.1 El concepto de protocolo
 - 1.2 Clases de protocolo
 - 1.3 Aplicaciones más habituales del protocolo
 - 1.4 Técnicas de protocolo más habituales
 - 1.5 Técnicas más habituales de presentación personal
 - 1.6 El protocolo aplicado a la restauración

Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales

- 1 Fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo
 - 1.1 El trabajo y la salud
 - 1.2 Las condiciones de trabajo
 - 1.3 Daños derivados del trabajo
 - 1.4 Marco normativo básico en materia de prevención
- 2 El mando intermedio en la prevención de riesgos
 - 2.1 Integración de la prevención en la estructura de la organización
 - 2.2 Funciones de los mandos intermedios
 - 2.3 Instrumentos del mando intermedio
 - 2.4 Actividades: el mando intermedio en la prevención de riesgos
- 3 Técnicas de prevención para mandos intermedios
 - 3.1 Evaluación de riesgos
 - 3.2 Control y registro de actuaciones
 - 3.3 Elaboración de planes de emergencia para los trabajadores
- 4 Tipos de riesgos y medidas preventivas
 - 4.1 Riesgos ligados a las condiciones de seguridad
 - 4.2 Servicios higiénicos
 - 4.3 Riesgos químicos y eléctricos
 - 4.4 Riesgos de incendio y explosión
 - 4.5 Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo
 - 4.6 Riesgos ergonómicos y psicosociales
- 5 Primeros auxilios
 - 5.1 Quemaduras, hemorragias, fracturas, heridas e intoxicaciones
 - 5.2 Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios

- 5.3 Intervención y transporte de heridos y enfermos graves
- 5.4 Técnicas de reanimación cardiopulmonar

2º PERIODO FORMATIVO

GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento

1 Planificación en las empresas y entidades de alojamiento

1.1 Planificación en el proceso de administración

1.2 Principales tipos de planes

1.3 Pasos lógicos del proceso de planificación

2 Gestión presupuestaria en las áreas de alojamiento

2.1 Gestión presupuestaria

2.2 Concepto y propósito de los presupuestos

2.3 Definición de ciclo presupuestario

2.4 Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos

3 Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento

3.1 Identificación de fuentes de financiación

3.2 Relación óptima entre recursos propios y ajenos

3.3 Ventajas y desventajas para evaluar inversiones

4 Evaluación de costes, productividad y análisis económico

4.1 Estructura de la cuenta de resultados

4.2 Tipos y cálculo de costes

4.3 Evaluación de consumos

4.4 Identificación de parámetros establecidos para evaluar

4.5 Márgenes de beneficio y rentabilidad

5 Organización en los establecimientos de alojamiento

5.1 Interpretación de las diferentes normativas

5.2 Tipología y clasificación de los establecimientos

5.3 Patrones básicos de departamentalización

5.4 Estructuras departamentales y externas

5.5 Diferenciación de los objetivos de cada departamento

5.6 Puestos de trabajo y selección de personal

6 Función de integración de personal en los departamentos

6.1 Definición y objetivos

6.2 Relación con la función de organización

6.3 Programas de formación para personal

6.4 Técnicas de comunicación y de motivación

7 La dirección de personal en el área de alojamiento

7.1 La comunicación en las organizaciones de trabajo

7.2 Negociación en el entorno laboral

7.3 Solución de problemas y toma de decisiones

7.4 El liderazgo en las organizaciones

7.5 Dirección y dinamización de equipos de trabajo

7.6 La motivación en el entorno laboral

8 Aplicaciones informáticas específicas

8.1 Tipos y comparación

8.2 Programas a medida y oferta estándar del mercado

Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo

1 La cultura de la calidad en las empresas

- 1.1 El concepto de calidad
- 1.2 Sistemas de calidad
- 1.3 Aspectos legales y normativos
- 1.4 El plan de turismo español horizonte 2020

2 La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística

- 2.1 Organización de la calidad
- 2.2 Gestión por procesos en hostelería y turismo

3 Procesos de control de calidad de los servicios y productos

- 3.1 Procesos de producción y servicio
- 3.2 Supervisión y medida del proceso y producto
- 3.3 Gestión de los datos
- 3.4 Evaluación de resultados

INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

- 1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos.
- 2. Prestación de información turística en inglés
- 3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés

3º PERIODO FORMATIVO

Prevención de riesgos laborales.

1 Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo

- El trabajo y la salud: los riesgos profesionales
- Factores de riesgo
- Los daños derivados del trabajo
- Marco Normativo básico en materia de Prevención de Riesgos Laborales

2 Riesgos librados a las condiciones de seguridad

- Seguridad en el trabajo

3 Riesgos ligados a las condiciones de seguridad, identificación, análisis y evaluación

- Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo
- Introducción
- Contaminantes químicos
- Contaminantes físicos
- Contaminantes biológicos

4 La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral

- Introducción
- La carga de trabajo
- Concepto de ergonomía
- Organización en el trabajo

5 Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual

- Protección colectiva
- Caídas de altura

- Protección individual

6 Planes de emergencia y evacuación

- Objetos y definiciones
- Plan de emergencia
- Implantación

7 El control de la salud de los trabajadores

- Introducción
- Funciones de los servicios de salud laboral
- Patología laboral
- Vigilancia de la salud
- Epidemiología laboral
- Promoción de la salud en la empresa

8 Elementos básicos de la gestión de la prevención

- Introducción
- Organización de la prevención
- Planificación de la prevención
- Elementos básicos de gestión de la P.R.L.

9 Primeros Auxilios

- Normativas generales ante una situación de urgencia
- Reanimación cardiopulmonar
- Actitud de seguir ante heridas y hemorragias
- Fracturas
- Traumatismos craneoencefálicos y lesiones en columna
- Quemaduras
- Las lesiones oculares
- Intoxicaciones, mordeduras, picaduras y lesiones por animales marinos

4º PERIODO FORMATIVO

Calidad en el trabajo.

Conceptos de calidad y enfoques de gestión.

1 Conceptos fundamentales de calidad

- Introducción conceptual
- Conceptos de “producto” y “proceso”
- Calidad objetiva y calidad subjetiva
- Calidad absoluta y calidad relativa
- Calidad interna y calidad externa
- Calidad como excelencia
- Calidad como conformidad
- Calidad como uniformidad
- Calidad como aptitud para el uso
- Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente

2 Calidad en la prestación del servicio al cliente.

- Introducción
- Conceptos y características de la calidad de servicio

3 Círculos de calidad

- Fundamentos
- Historia de los círculos de calidad
- ¿Qué es un círculo de calidad?
- Implantación de círculos de calidad

Gestión de la calidad.

1 La calidad en el trabajo

- Introducción
- Qué es la calidad de un producto o servicio. Calidad en una organización
- La importancia de la calidad y no de la cantidad
- Las ventajas de apostar por la calidad en el trabajo
- Qué supone la No-Calidad en el trabajo

2 Calidad total

- Las dimensiones de la calidad del producto
- Concepto de Calidad Total

3 Gestión de la calidad. Conceptos fundamentales

- Concepto de Gestión de la Calidad
- Enfoques de Gestión de la Calidad: clasificación y características básicas
- Planificación con proveedores

Herramientas para medir parámetros de calidad.

1 Muestreo

- Tipo de muestreo. Índice de desviaciones
- Tipos de muestreo
- Histórico. Informes

2 Estadística aplicada

- Conceptos de estadística aplicada
- Gráficos de control
- Creación de una grafica de levey-jennings
- Uso de una gráfica de levey-jennings para evaluar la calidad

3 Verificación y registro. Trazabilidad

- Utilización de equipos de pruebas y medida.
- Cumplimentación de los protocolos de comprobación y medidas
- Trazabilidad

Indicadores de gestión.

1 La planificación y el control de gestión: marco conceptual y definiciones básicas

- Introducción
- Marco conceptual y definiciones básicas

2 Los indicadores de gestión

- Conceptos de estadística aplicada
- Gráficos de control
- Creación de una grafica de levey-jennings
- Uso de una gráfica de levey-jennings para evaluar la calidad

3 Diseño y construcción de indicadores

- Génesis de los indicadores de gestión en la organización
- Condiciones básicas que deben reunir los indicadores

- Metodología para la construcción de los indicadores
- Etapas para desarrollo y establecimiento de indicadores de gestión
- Lecciones aprendidas sobre la base de experiencias previas en el uso de indicadores
- Potenciales dificultades en la elaboración de indicadores
- Presentación de los indicadores

4 Indicadores básicos

- Alcance del sistema de indicadores
- Indicadores con base en el esquema de valor de mercado
- Indicadores de efectividad
- Indicadores de eficiencia
- Indicadores de calidad
- Indicadores de productividad
- Indicadores de apalancamiento
- Indicadores de rentabilidad
- Indicadores de riesgo
- Indicadores de competitividad
- Indicadores de liquidez
- Diseño de otros indicadores importantes
- Indicadores de seguridad industrial
- Conclusiones fundamentales

Calidad total

1 Diferentes enfoques del proceso de control de calidad

- El enfoque como inspección
- El enfoque como control estadístico de la calidad
- El enfoque como aseguramiento de la calidad o control de calidad total
- El enfoque japonés o CWQC

2 Gestión de la calidad total

- El enfoque integrador como Gestión de la Calidad Total
- Principios y prácticas para la GCT
- La GCT como proceso: Grado de adopción

Costes de la no calidad

1 Coste de calidad. Clase de coste de la calidad

- La calidad y los costes
- El impacto de los costes en la calidad
- Manual de control de calidad
- Riesgos de la no calidad. Costes de la no calidad
- Consecuencias de la NO calidad
- Propuestas de mejora
- Coste / inversión de la calidad

5º PERIODO FORMATIVO

Formación técnica básica en orientación profesional para el empleo

1. Marco teórico del modelo de orientación profesional en Andalucía

- Presentación
- Objetivo del módulo

1.1 Contexto Europeo y Nacional 3

- La Estrategia Europea por el Empleo (E.E.E)
- El Plan Nacional de Empleo (P.N.D.E.)

1.2 Modelo teórico

1.3 Competencias profesionales del orientador profesional

- Competencias profesionales en el desarrollo de la acción del orientador profesional
- Competencias del desarrollo e implementación de la acción de la orientación

1.4 Colectivo de la orientación profesional

- Colectivos especiales

1.5 Mercado de trabajo Andaluz

- Características
- Agentes que intervienen en el mercado de trabajo

ANEXO 1

- Orientadores laborales: ayudando a encauzar la vida profesional de las personas
- Fuentes

ANEXO 2

- Entrevista a Víctor Álvarez Rojo

ACTIVIDAD 1 - La Estrategia Europea por el Empleo (E.E.E)

ACTIVIDAD 2 - Políticas de empleo

2. El sistema de orientación profesional: el programa Andalucía orienta y la red de unidades de orientación

- Presentación
- Objetivo del módulo

2.1 Normativa reguladora

- Normativa Nacional
- Normativa Andaluza

2.2 principios inspiradores

- Igualdad de Oportunidades
- Centrada en la persona
- Nuevas Tecnologías
- Calidad

2.3 Tipología de centros

- Centros De Referencia
- Unidades de Orientación

2.4 Servicio telemático de orientación

- Servicio telemático de orientación

ANEXO 3

- ¿Qué es Andalucía orienta?

ACTIVIDAD 1 - Normativas nacionales sobre empleo

ACTIVIDAD 2 - “Andalucía orienta”

3. ACCIONES BÁSICAS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL

- Presentación
- Objetivo del módulo

3.1 Entrevista en profundidad

- Entrevista en profundidad

3.2 Orientación vocacional

3.3 Información sobre el mercado de trabajo

3.4 Asesoramiento sobre técnicas de búsqueda de empleo

- Elaboración del currículum vitae
- Analizar las ofertas de empleo
- Ofrecerse a una empresa
- Simulación de entrevistas
- Conocerse y posicionarse en el mercado de trabajo
- Itinerarios personalizados para la inserción
- Acompañamiento en la búsqueda de empleo
- Asesoramiento al autoempleo

ANEXO 4

- Definir tu proyecto profesional

ACTIVIDAD 1 - Acciones básicas de orientación

ACTIVIDAD 2 - “El currículum y la carta de autocandidatura”

6º PERIODO FORMATIVO

Primeros auxilios en la empresa

1. Conceptos básicos sobre seguridad y salud

- El trabajo y la salud
- Los riesgos profesionales
- Factores de riesgo laboral
- Incidencia de los factores de riesgo sobre la salud
- Daños derivados del trabajo
- Accidentes de trabajo
- Enfermedades profesionales
- Diferencia entre accidentes de trabajo y enfermedad profesional
- Otras patologías derivadas del trabajo
- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos
- Deberes y obligaciones básicas en esta materia
- Política de prevención de riesgos laborales
- Fomento de la toma de conciencia
- Participación, información, consulta y propuestas
- El empresario
- El trabajador

2. Medicina en el trabajo

- Medicina del trabajo
- El derecho a la salud
- Daños derivados del trabajo
- Patología de origen laboral
- Efectos de los agentes químicos en la salud
- Efectos de los agentes biológicos en la salud
- Efectos del ruido en la salud
- Efectos de las vibraciones sobre la salud
- Técnicas utilizadas en la vigilancia de la salud
- La vigilancia de la salud de los trabajadores

- Protocolos médicos
- Programas de vigilancia de la salud
- Promoción de la salud en la empresa
- Epidemiología laboral
- Planificación e información sanitaria

3. Riesgos generales y su prevención

- Caídas de personas a distinto o al mismo nivel
- Proyección de fragmentos o partículas
- Golpes o cortes por objetos y herramientas
- Atrapamiento por vuelco de máquina
- Golpes atrapamientos por derrumbamiento
- Contacto eléctrico
- Sobreesfuerzo
- Exposición al polvo o a ruidos
- Dermatitis profesional y riesgos de contaminación
- Riesgos ligados al medio ambiente del trabajo
- Contaminantes químicos
- Toxicología laboral
- Medición de la exposición a contaminantes
- Corrección ambiental
- Contaminantes físicos
- Energía mecánica
- Energía térmica
- Energía electromagnética
- Contaminantes biológicos
- La carga del trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral
- Sistemas elementales de control de riesgos
- Protección colectiva
- Equipos de protección individual
- Protección del cráneo
- Protectores del aparato auditivo
- Protectores de la cara y del aparato visual
- Protectores de las vías respiratorias
- Protección de las extremidades y piel
- Protectores del tronco y el abdomen
- Protección total del cuerpo

4. Primeros auxilios

- Procedimientos generales
- Eslabones de la cadena de socorro
- Evaluación primaria de un accidentado
- Normas generales ante una situación de urgencia
- Reanimación cardiopulmonar
- Actitud a seguir ante heridas y hemorragias
- Fracturas
- Traumatismos craneoencefálicos
- Lesiones en columna
- Quemaduras

- Lesiones oculares
- Intoxicaciones, mordeduras, picaduras y lesiones por animales marinos

5. Planes de emergencia

- Planes de emergencia
- Concepto y objetivos
- Actuaciones del empresario
- Situaciones ante un plan de emergencia
- Situaciones de emergencia
- Tipos de planes de emergencia
- Organización del plan de emergencia
- Actuaciones en un plan de emergencia
- Implantación del plan de emergencia
- Simulacros de emergencia