ACADEMIA INTEGRAL
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGIAS

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE DEL ÉXITO

Guía del Curso

HOTA0308 Recepción en Alojamientos

Modalidad de realización del curso: A distancia y Online

Titulación: Diploma acreditativo con las horas del curso

OBJETIVOS

En el mundo de la hostelería y el turismo, más concretamente, en lo relacionado con los aspectos fundamentales del alojamiento, es imprescindible saber cómo gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios y la ejecución de acciones comerciales.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. MF0263_3 ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0050 GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y SERVICIOS PROPIOS DE ALOJAMIENTOS

1. Tratamiento y análisis del estado de reservas
2. Procedimientos de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de

reservas

3. Utilización de programas informáticos específicos de reservas
4. Emisión de informes o listados. La "rooming list".
5. Legislación sobre reservas. La figura del "Overbooking".

UNIDAD FORMATIVA 2. UF0051 DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO TURÍSTICO NACIONAL E INTERNACIONAL

1. Diferenciación de los elementos componentes de la oferta y demanda turísticas nacionales e internacionales
2. Análisis cuantitativo y cualitativo del sector de la hostelería y el turismo
3. Análisis de la estructura de los mercados del turismo y la hostelería. Principales mercados emisores y receptores
4. Especialidades del mercado turístico relativo al subsector de alojamiento
5. Identificación de las principales fuentes de información turística

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGMENTACIÓN Y TIPOLOGÍA DE LA DEMANDA TURÍSTICA

1. Identificación y clasificación de las necesidades humanas
2. Motivaciones primarias secundarias
3. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística
4. Segmentos y nichos en la demanda turística
5. Segmentación y perfiles de la demanda
6. Tipología de la demanda en función del tipo de viaje:
7. - Demanda de viajes organizados o paquetes turísticos
8. - Demanda de viajes semi-organizados e individuales

9. Los destinos turísticos frente a la demanda
10. - Destinos asentados
11. - Destinos emergentes
12. Los hechos diferenciales
13. Los condicionantes económicos, políticos y sociales
14. - El factor precio en los productos turísticos
15. - Los factores macroeconómicos en las motivaciones turísticas
16. - Los factores socioculturales y demográficos en la demanda turística

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DEL MARKETING EN HOSTELERÍA Y TURISMO

1. Manejo de los conceptos básicos de la economía de mercado
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
3. Verificación de la evolución de hábitos y procedimientos de transacción comercial
4. Análisis y argumentación de la evolución del concepto de marketing desde sus inicios. Marketing de servicios
5. Diferenciación de las variables o factores básicos propios del mercado y del marketing turístico
6. Plan de marketing:
7. - Elementos que lo constituyen
8. - Fases de elaboración
9. - Elaboración de un plan de comunicación / promoción

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN COMERCIAL

1. CRM: Customer Relationship Management
2. Marketing tradicional versus marketing relacional
3. Vínculo entre el Plan de marketing y el Plan de acción comercial

4. - Traslado de objetivos de marketing a objetivos comerciales
5. - Método en cascada
6. - Acciones comerciales vinculadas con los objetivos de marketing
7. La Planificación de acciones comerciales
8. El plan de ventas: elaboración y control

UNIDAD DIDÁCTICA 5. APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE VENTA A LAS ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS EN ALOJAMIENTOS

1. Contacto inicial:
2. - Objetivos del contacto inicial
3. - La importancia de las primeras impresiones
4. - Cómo transmitir una imágen profesional
5. El sondeo: cómo detectar las necesidades del cliente
6. - Los diferentes tipos de clientes
7. - Las motivaciones de compra
8. - Enfoque de la venta según las motivaciones
9. La argumentación: cómo exponer los productos de forma efectiva
10. - Características, beneficios y argumentos de los productos/servicios
11. - Argumentos en función de las motivaciones del cliente
12. Las objeciones: cómo superar las resistencias del cliente
13. - Actitudes ante las objeciones
14. - El tratamiento de las objeciones
15. - Técnicas de superación de objeciones
16. El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente
17. - Actitudes necesarias hacia el cierre
18. - Detección de oportunidades de cierre
19. - Tipos de cierres
20. - Técnicas de cierre en función de la situación y la tipología del cliente
21. - El compromiso con el cliente
22. La venta personalizada
23. - Tipología de los clientes: atención personalizada. ?? - Cómo adaptarse y complementar los comportamientos de los clientes

24. - El perfil de las personas de contacto
25. - El tratamiento de clientes difíciles
26. Aplicación a casos prácticos
27. - Ejercicios y simulaciones de casos prácticos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN A LAS ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS EN ALOJAMIENTOS

1. Concepto de negociación
2. - Negociación por principios y negociación por concesiones
3. - Conflictos negociables y conflictos no negociables
4. Análisis y preparación de la negociación
5. - Factores determinantes: Información, Tiempo y Poder
6. - Análisis de las influencias en la toma de decisiones
7. La rentabilidad de la negociación
8. - El dilema precio - volumen
9. - Consecuencias de la concesión de descuentos
10. El intercambio de información
11. - La comunicación como herramienta negociadora
12. - Reforzar el poder de convicción: estructuración con argumentos
13. El intercambio de concesiones y contrapartidas
14. - Las reglas de oro para negociar
15. - Cuadro de alternativas de opciones
16. El cierre de la negociación
17. - Cómo y cuando provocar el cierre
18. - Técnicas de cierre

UNIDAD FORMATIVA 3. UF0042 COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA

HOSTELERÍA Y TURISMO

1. La comunicación óptima en la atención al cliente
2. - Barreras que dificultan la comunicación
3. - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles
4. - El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar
5. - El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal
6. - Actitudes ante las situaciones difíciles:
7. - Autocontrol
8. - Empatía
9. - Asertividad
10. - Ejercicios y casos prácticos
11. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
12. Resolución de problemas de comunicación
13. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

1. Clasificación de clientes
2. - Tipologías de personalidad
3. - Tipologías de actitudes
4. - Acercamiento integrado
5. - Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento
6. La atención personalizada
7. - Servicio al cliente
8. - Orientación al cliente
9. - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles
10. El tratamiento de situaciones difíciles
11. - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones
12. - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa
13. - Tipología de reclamaciones

14. - Actitud frente a las quejas o reclamaciones
15. - Tratamiento de las reclamaciones
16. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea

MÓDULO 2. MF0264_3 RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0044 FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. El trabajo y la salud
2. - Los riesgos profesionales y su prevención
3. - Factores de riesgo y técnicas preventivas
4. - Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales
5. - Otros riesgos para la salud de los trabajadores
6. Las condiciones de trabajo
7. - Condiciones de seguridad
8. - El medio ambiente de trabajo
9. - La organización y la carga de trabajo
10. Daños derivados del trabajo
11. - Accidentes
12. - Incidentes
13. - Enfermedades profesionales
14. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales
15. - Servicios de prevención propios
16. - Servicios de prevención ajenos
17. - Asunción personal del empresario
18. - Servicios de prevención mancomunados
19. - Responsabilidades administrativas

20. - Responsabilidades penales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PAPEL DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de la organización
2. - Gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa
3. - La prevención de riegos laborales como cambio en la organización
4. - Acciones integradoras y problemas habituales
5. Funciones de los mandos intermedios en la prevención de riesgos laborales
6. - Tipos de funciones
7. - Actividades y tareas preventivas específicas de los mandos intermedios
8. - Integración de la prevención de riesgos laborales en la ejecución y supervisión de las actividades
9. - Recomendaciones para integrar la función de prevención en el equipo de trabajo
10. - Formación del equipo de trabajo en prevención de riesgos laborales
11. Instrumentos del mando intermedio para la prevención de riesgos laborales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA MANDO INTERMEDIOS

1. Evaluación de riesgos
2. - Tipo de evaluaciones
3. - Proceso general de evaluación
4. - Métodos de evaluación
5. Control y registro de actuaciones
6. - Inspecciones
7. - Investigación de daños
8. - Documentación preventiva
9. - Plan de auditoría
10. - Aspectos reglamentarios
11. - Elaboración de propuestas de mejora

12. Elaboración de planes de emergencia para los trabajadores
13. - Elementos de un plan de emergencia
14. - Plan de evacuación
15. - Organización de los trabajadores en una emergencia
16. - Normativa aplicable

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TIPOS DE RIESGO Y MEDIDAS PREVENTIVAS

1. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad
2. - Condiciones generales de los locales
3. - Orden y limpieza
4. - Servicios higiénicos
5. - Señalización de seguridad
6. - Normativa aplicable
7. Riesgos químicos y eléctricos
8. - Manipulación de productos químicos
9. - Equipos de protección individual contra el riesgo químico
10. - Almacenamiento de sustancias y preparados químicos según sus características
11. - Peligros y lesiones por riesgo eléctrico
12. - Sistemas de protección contra contactos eléctricos
13. - Equipos de protección individual contra el riesgo eléctrico
14. - Normativa aplicable
15. Riesgos de incendio y explosión
16. - Factores determinantes del fuego
17. - Medidas preventivas: protección pasiva y activa
18. - Sistemas de detección, protección y alarma
19. - Extinción de incendios
20. - Equipos de protección individual y de lucha contra incendios
21. - Normativa aplicable
22. Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo
23. - Riesgos relacionados con el ambiente térmico
24. - Riesgos relacionados con el ruido y las vibraciones
25. - Equipos de protección individual contra los riesgos ligados al medio ambiente de

trabajo

26. - Normativa aplicable
27. Riesgos ergonómicos y psicosociales
28. - Carga de trabajo: esfuerzos, posturas, movimientos repetitivos, carga y fatiga mental
29. - Trabajo a turnos y nocturno
30. - Cambios en la organización del trabajo y estilo de dirección
31. - Estrés
32. - Violencia y hostigamiento psicológico en el trabajo
33. - Normativa aplicable

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRIMEROS AUXILIOS

1. Intervención básica ante quemaduras, hemorragias, fracturas, heridas e intoxicaciones
2. Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios
3. Intervención y transporte de heridos y enfermos graves
4. Técnicas de reanimación cardiopulmonar

UNIDAD FORMATIVA 2. UF0042 COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO

1. La comunicación óptima en la atención al cliente
2. - Barreras que dificultan la comunicación
3. - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles
4. - El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar
5. - El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal
6. - Actitudes ante las situaciones difíciles:
7. - Autocontrol
8. - Empatía
9. - Asertividad

10. - Ejercicios y casos prácticos
11. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
12. Resolución de problemas de comunicación
13. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

1. Clasificación de clientes
2. - Tipologías de personalidad
3. - Tipologías de actitudes
4. - Acercamiento integrado
5. - Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento
6. La atención personalizada
7. - Servicio al cliente
8. - Orientación al cliente
9. - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles
10. El tratamiento de situaciones difíciles
11. - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones
12. - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa
13. - Tipología de reclamaciones
14. - Actitud frente a las quejas o reclamaciones
15. - Tratamiento de las reclamaciones
16. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea

UNIDAD FORMATIVA 3. UF0052 ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

1. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento
2. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional
3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS Y AUXILIARES DE UN ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO-

1. Bar; comedor, cocina; office
2. Instalaciones deportivas (piscina, etc...) y jardines
3. Instalaciones auxiliares
4. Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

1. Circuitos internos y externos de información. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción
2. Obtención, archivo y difusión de la información generada

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN

1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:
2. - Identificación y diseño de documentación
3. - Operaciones con moneda extranjera
4. Análisis del servicio de noche en la recepción
5. 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
6. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción

UNIDAD DIDÁCTICA 5. FACTURACIÓN Y COBRO DE SERVICIOS DE

ALOJAMIENTO

1. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación
2. Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados
3. Cierre diario

UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

1. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones
2. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias
3. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias
4. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia
5. Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia
6. Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro
7. La seguridad de los clientes y sus pertenencias
8. Especificidades en entidades no hoteleras
9. - Hospitales y clínicas
10. - Residencias para la tercera edad
11. - Residencias escolares
12. - Otros alojamientos no turísticos

UNIDAD FORMATIVA 4. UF0043 GESTIÓN DE PROTOCOLO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EVENTOS Y PROTOCOLO

1. El concepto de protocolo
2. - Origen
3. - Clases

4. - Utilidad
5. - Usos sociales
6. Clases de protocolo
7. - El protocolo institucional tradicional
8. - El protocolo empresarial
9. - Protocolo internacional
10. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos
11. Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
12. - Precedencias y tratamientos de autoridades
13. - Colocación de participantes en presidencias y actos
14. - Ordenación de banderas
15. Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal
16. El protocolo aplicado a la restauración
17. - Selección de comedor
18. - Selección de mesas: únicas o múltiples
19. - Elementos de la mesa
20. - Servicio personal del plato
21. - Decoración y presentación de la mesa
22. - La estética de la mesa
23. - Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
24. - Conducción de comensales hasta la mesa
25. - Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis
26. - Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break

MÓDULO 3. MF0265_3 GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0048 PROCESOS DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DE ÁREA DE ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA PLANIFICACIÓN EN LAS EMPRESAS Y ENTIDADES DE ALOJAMIENTO

1. La planificación en el proceso de administración
2. Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos
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
4. Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y CONTROL PRESUPUESTARIOS EN LAS ÁREAS DE ALOJAMIENTO

1. La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control
2. Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación
3. Definición de ciclo presupuestario
4. Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de alojamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA FINANCIERA DE LAS EMPRESAS Y ÁREAS DE ALOJAMIENTO

1. Identificación y caracterización de fuentes de financiación
2. Relación óptima entre recursos propios y ajenos
3. Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de alojamiento. Aplicaciones informáticas

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EVALUACIÓN DE COSTES, PRODUCTIVIDAD Y

ANÁLISIS ECONÓMICO PARA ÁREAS DE ALOJAMIENTO

1. Estructura de la cuenta de resultados en las áreas de alojamiento
2. Tipos y cálculo de costes
3. Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos. Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas
4. Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA ORGANIZACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

1. Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento
2. Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento
3. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales
4. Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes
5. Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamientos
6. Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones
7. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales
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

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA FUNCIÓN DE INTEGRACIÓN DE PERSONAL EN LOS DEPARTAMENTOS DE PISOS Y RECEPCIÓN

1. Definición y objetivos
2. Relación con la función de organización
3. Manuales de operaciones de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y redacción
4. Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y propuestas razonadas
5. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA DIRECCIÓN DE PERSONAL EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO

1. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones
2. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones
3. Solución de problemas y toma de decisiones
4. El liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones
5. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo
6. La motivación en el entorno laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 8. APLICACIONES INFORMÁTICAS ESPECÍFICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE ÁREAS DE ALOJAMIENTO

1. Tipos y comparación
2. Programas a medida y oferta estándar del mercado
3. Utilización

UNIDAD FORMATIVA 2. UF0049 PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS Y/O ENTIDADES DE HOSTELERÍA Y TURISMO

1. El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico
2. - Necesidad de aseguramiento de la calidad en la empresa hostelera y turística
3. - El coste de de medición y mejora de la calidad
4. - Calidad y productividad
5. - Calidad y gestión del rendimiento
6. - Herramientas la calidad y la no calidad
7. Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves
8. - El modelo EFQM
9. Aspectos legales y normativos
10. - Legislación nacional e internacional
11. - Normalización, acreditación y certificación
12. El plan de turismo español Horizonte 2020

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN HOSTELERA Y TURÍSTICA

1. Organización de la calidad:
2. - Enfoque de los Sistemas de Gestión de la Organización
3. - Compromiso de la Dirección
4. - Coordinación
5. - Evaluación
6. Gestión por procesos en hostelería y turismo:
7. - Identificación de procesos
8. - Planificación de procesos
9. - Medida y mejora de procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE HOSTELERÍA Y TURISMO

1. Procesos de producción y servicio:
2. - Comprobación de la Calidad
3. - Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad
4. Supervisión y medida del proceso y producto/servicio:
5. - Satisfacción del cliente
6. - Supervisión y medida de productos/servicios
7. Gestión de los datos:
8. - Objetivos
9. - Sistema de información de la calidad a la Dirección
10. - Informes
11. - La calidad asistida por ordenador
12. - Métodos estadísticos
13. Evaluación de resultados
14. Propuestas de mejora

MÓDULO 4. MF1057_2 INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

1. Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros
2. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos
3. Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico
4. Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos
5. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero

6. Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS

1. Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística
2. Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes
3. Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio
4. Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre
5. Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan
6. Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados
7. Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS

1. Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes
2. Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales
3. Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes
5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad
6. Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas

C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga

Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941

www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es

ACADEMIA INTEGRAL
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGIAS