



Recepción en alojamientos

REF: K445
HORAS: 510 horas lectivas
HORAS: 30 horas practicas

OBJETIVOS

Formación relacionada con el certificado de profesionalidad HOTA0308, Recepción en alojamientos. La competencia general de este certificado es: 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.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS (MF0263_3)

Competencia: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.

Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos (UF0050)

El alumno se familiarizará con la terminología y las herramientas propias utilizadas en la gestión de reservas en alojamientos. Al finalizar este curso, el alumno va a ser capaz de utilizar todos aquellos procedimientos que le permitan realizar una gestión de alojamientos de forma óptima y de entender la importancia del control de la ocupación para evitar el overbooking.

Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos

Se estudia la terminología y las herramientas propias utilizadas en la gestión de reservas en alojamientos. El alumno va a ser capaz de utilizar todos aquellos procedimientos que le permitan realizar una gestión de alojamientos de forma óptima y de entender la importancia del control de la ocupación para evitar el overbooking.

Introducción

Describe qué es un certificado de profesionalidad e identifica la unidad formativa correspondiente al curso. Se trata de la unidad Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos (UF0050) del certificado de profesionalidad Recepción en alojamientos (HOTA0308). Contenido: 1. Certificado de profesionalidad. 2. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos.

Reservas y tipos de alojamientos

Se estudian las diferentes formas de realizar reservas, así como los tipos de alojamientos que existen. Se presenta también un organigrama típico de una empresa hotelera. Contenido: 1. Reserva realizada en persona. 2. Reserva realizada mediante vía telefónica. 3. Reserva realizada mediante Internet. 4. Tipos de alojamientos. 5. Hoteles. 6. Organigrama básico de una empresa hotelera.

Tratamiento y análisis del estado de las reservas

Se estudia cómo se organiza el trabajo alrededor de la primera área de producción de una empresa de alojamientos para conocer cómo gestionar de forma correcta las reservas de los servicios. Contenido: 1. Puestos de trabajo en un establecimiento de alojamiento. 2. El departamento de Recepción. 3.



Documentos que maneja el departamento de Recepción. 4. Funciones del departamento de Recepción.

Procedimientos de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de reservas

Se estudia el procedimiento a seguir a la hora de gestionar una reserva. Desde el principio hasta que se acepte y sea confirmada. También se estudia cómo modificar o incluso cancelar una reserva.

Contenido: 1. Turnos del departamento de Recepción. 2. Procedimientos de recepción y atención de reservas. 3. Confirmación, modificación y cancelación de reservas.

Utilización de programas informáticos específicos de reservas

Veremos qué son y cómo funcionan los SIGH (Sistemas de Gestión Hotelera), además de analizar algunos de los más utilizados en los establecimientos hoteleros. Contenido: 1. Introducción. 2.

Ofimática, inmótica, comunicación y gestión. 3. Sistema Fidelio Hotel. 4. Sistema Innsist On Demand Front Office.

Emisión de informes o listados. La Rooming list

Se estudian los documentos más importantes en cuanto a la gestión de reservas: hojas de reservas, el Cárdex, el Planning y el libro de entradas y salidas. También veremos cómo utilizar el documento de Rooming list para reflejar los planes de alojamiento, tipos de habitaciones, tarifas, etc. en un momento dado en un hotel. Contenido: 1. Hojas de reservas. 2. El Cárdex. 3. El Planning. 4. El libro de entradas y salidas. 5. La Rooming list.

Legislación sobre reservas

Se indica la legislación en materia de reservas y requisitos de las instalaciones tanto a nivel nacional como en las diferentes comunidades autónomas. Contenido: 1. Normativa estatal. 2. Normativas regionales.

La figura del overbooking

Se estudia el concepto de overbooking y cómo evitarlo o actuar adecuadamente cuando ocurra.

También se estudia la forma de gestión Yield Management. Contenido: 1. Introducción. 2. Reservas garantizadas y no garantizadas. 3. El Yield Management.

Software para hoteles

Se aplican los conceptos teóricos adquiridos a través de una aplicación informática de gestión de reservas y otros servicios de alojamientos como es Millenium Othello.

Presentación de Millenium Othello

Proporciona la visión inicial del paquete Millenium Othello, en especial de su módulo Front-Office, que es el que utilizan los empleados de Recepción de un establecimiento hotelero principalmente.

Contenido: 1. Introducción. 2. Iniciar Othello. 3. Campos obligatorios y con ayuda. 4. El Rack de habitaciones, la Disponibilidad y el Planning.

Trabajar con las fichas de Clientes

Se estudia cómo crear los cárdex de los clientes, así como los cupos de las agencias que establecen contratos de colaboración con el establecimiento hotelero. Finalmente, presenta algunos listados útiles y disponibles en el apartado de Clientes de Othello Front-Office. Contenido: 1. El cárdex. 2. Clientes de cupo. 3. Listados asociados con clientes.



Reservas

Describe el procedimiento a la hora de realizar reservas, ya sea tomadas por los clientes que acceden directamente al hotel o por teléfono. Se indica la posibilidad de asignar la habitación durante la confección de la reserva en lugar de esperar al Check in, así como la asignación de servicios adicionales al régimen contratado. Contenido: 1. Introducción. 2. Crear la reserva. 3. Asignar habitaciones. 4. Asignar servicios adicionales.

Estancias, Check in y Check out

Describe cómo realizar en Othello los procedimientos de entrada en habitación (Check in) y de la salida de habitación (Check out). También describe cómo modificar el estado de limpieza de las habitaciones durante el día. Contenido: 1. Introducción. 2. Estado de las habitaciones. 3. Salida de habitación (Check out). 4. Entrada en la habitación (Check in). 5. Otras funciones asociadas con estancias.

Facturación

Describe cómo anotar los cargos en las cuentas de los clientes ya sea desde el Front-Office o desde un puesto de TPV. Posteriormente se comprueba cómo facturar al cliente y cobrar las facturas, así como realizar el cierre del día. Contenido: 1. Consideraciones generales. 2. Anotar cargos manualmente. 3. Cargo desde TPV. 4. Facturar una cuenta. 5. Cierre del día.

Diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos (UF0051)

El alumno se familiarizará con las acciones comerciales llevadas a cabo en el ámbito turístico, tanto en los servicios hosteleros como en aquellas empresas que ofrecen servicios de alojamiento, para conseguir en primer lugar atraer a los clientes potenciales, poder establecer una negociación con los mismos acerca de los productos y/o servicios ofrecidos y llegar finalmente al cierre de la venta.

El mercado turístico nacional e internacional

Se analizan los distintos componentes del mercado turístico, que permitan estimar la situación, evolución y tendencias del sector de alojamientos, destacando la oferta y la demanda como claves en la decisión del turista.

Introducción

Describe qué es un certificado de profesionalidad e identifica la unidad formativa correspondiente al curso. Muestra los principales objetivos del curso de Diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos (UF0051) del certificado de profesionalidad Recepción en alojamientos (HOTA0308). Contenido: 1. Certificado de profesionalidad. 2. Acciones comerciales en alojamientos.

Diferenciación de los componentes de la oferta y demanda turísticas nacionales e internacionales

Se describe la evolución histórica del turismo y su relación con otros sectores de la economía, analizándose los componentes del sistema turístico, así como los distintos elementos que conforman la oferta y la demanda turísticas, tanto a nivel nacional como internacional. Contenido: 1. La importancia del turismo. 2. Evolución histórica del turismo. 3. Componentes del sistema turístico. 4. La oferta turística nacional e internacional. 5. La demanda turística nacional e internacional.

Análisis cuantitativo y cualitativo del sector de la hostelería y el turismo

Se indican los problemas que se presentan a la hora de realizar un estudio cualitativo y cuantitativo del turismo de una determinada zona geográfica, así como la importancia de las variables e indicadores a



tener en cuenta para realizar el análisis y cuantificar la oferta y la demanda. También se muestra cómo obtener la tasa de ocupación. Contenido: 1. Dificultades en la obtención de datos. 2. Variables a tener en cuenta. 3. Cuantificación de la oferta y la demanda. 4. Cálculo de la tasa de ocupación.

Estructura de los mercados del turismo y hostelería

Se describe la influencia en la economía de un país del mercado del turismo y la hostelería. Se indican los factores a tener en cuenta para desarrollar con éxito una determinada actividad turística, así como los beneficios aportados por el turismo y su contribución a la economía y desarrollo de un país. Por último, se muestran los principales países actuando como mercados emisores y receptores en cuanto al turismo. Contenido: 1. Efectos del turismo en el desarrollo económico. 2. Desarrollo de la actividad turística. 3. Contribución a la economía. 4. Principales mercados emisores y receptores.

Especialidades del mercado turístico en alojamiento

Una de las necesidades básicas de un turista es la de tener un lugar para pernoctar: el alojamiento. Por ello, es importante conocer el comportamiento de esta parte del turismo mediante las encuestas de ocupación, que proporcionan información sobre la demanda y la oferta en los distintos tipos de alojamientos. Contenido: 1. El alojamiento turístico. 2. Encuesta de ocupación hotelera. 3. Encuesta de ocupación en apartamentos turísticos. 4. Encuesta de ocupación en campings. 5. Encuesta de ocupación en alojamientos de turismo rural.

Fuentes de información turística

Se indican las dificultades en obtener información fidedigna sobre la cuantificación del número de turistas, tanto las llegadas como las pernoctaciones. A continuación se detallan las principales fuentes de información turística, representados por organismos a nivel mundial, europeo, nacional y autonómico. Contenido: 1. Dificultades para obtener la información. 2. Organización Mundial del Turismo (OMT). 3. El EUROSTAT. 4. Organismos turísticos españoles.

Segmentación y tipología de la demanda turística

Muestra un estudio de las necesidades humanas y las motivaciones que definen el comportamiento del turista para inclinarse por un destino u otro y conocer cómo será la demanda turística.

Las necesidades humanas

Plantea el concepto, la identificación y clasificación de las necesidades humanas, así como la teoría de la pirámide de Maslow y los tipos de bienes que satisfacen las necesidades. Contenido: 1.

Introducción. 2. Concepto y clasificación de las necesidades humanas. 3. La pirámide de Maslow. 4. Los bienes.

Motivaciones y comportamiento del consumidor

Muestra los tipos de motivaciones que mueven a un comportamiento determinado para analizar y comprender el comportamiento de consumidores y usuarios de servicios turísticos, así como los factores que influyen a la hora de decantarse por un destino turístico u otro. Contenido: 1.

Motivaciones primarias y secundarias. 2. Comportamiento del consumidor de servicios turísticos. 3. Factores que influyen en el consumidor.

Segmentación de la demanda turística

Se muestra cómo la segmentación de la demanda turística permite una mejor aplicación de las estrategias de mercado, pudiendo dirigir campañas de promoción hacia un sector determinado y adaptar la oferta a los gustos de los consumidores, que se inclinarán por un destino u otro. También se



analizan distintos tipos de viajes, las tendencias actuales y los factores que nos permiten elegir entre unos destinos u otros. Contenido: 1. Segmentación y perfiles de la demanda. 2. Segmentos y nichos en la demanda turística. 3. Demanda en función del tipo de viaje. 4. Los destinos turísticos. 5. Condicionantes económicos, políticos y sociales.

Aplicación del marketing en hostelería y turismo

El marketing juega un factor clave a la hora de promocionar los productos y/o servicios turísticos y conseguir con ello tanto atraer clientes como saber conservarlos.

Economía del mercado turístico

Muestra los conceptos básicos de la economía de mercado y del marketing para promocionar productos turísticos. Describe los procedimientos para el estudio de mercados: análisis de las fuentes de información, métodos de investigación y su aplicación en hostelería y turismo. Contenido: 1. Marketing y sector turístico. 2. Conceptos básicos de la economía de mercado. 3. Estudio de mercado. 4. Fuentes de información. 5. Métodos de investigación.

Evolución de los hábitos y marketing turísticos

Contempla la evolución de hábitos y procedimientos de transacción comercial en la actividad turística, así como los cambios en el concepto de marketing desde sus inicios. Describe las variables o factores básicos propios del mercado y del marketing turístico y muestra los elementos que constituyen un plan de marketing. Contenido: 1. Estudios de mercado en la actividad turística. 2. Cambios en los hábitos turísticos. 3. Variación del concepto de marketing. 4. Variables del marketing turístico. 5. Plan de marketing turístico.

Aplicación del plan de acción comercial

Se analizan las técnicas más utilizadas para la planificación, desarrollo y control de las acciones comerciales al aplicar el plan de acción comercial, que es la forma de materializar el plan de marketing de una determinada empresa.

Plan de acción comercial

Se describe el concepto, características y fases del plan de acción comercial, así como la estrategia Customer Relationship Management (CRM) enfocada en satisfacer las necesidades del cliente y los beneficios que reporta a la empresa. También se indican las relaciones entre marketing tradicional y marketing relacional. Contenido: 1. Introducción. 2. La estrategia Customer Relationship Management (CRM). 3. Beneficios del CRM. 4. Marketing tradicional y marketing relacional.

Plan de marketing y plan de acción comercial

Se describe la vinculación entre el plan de marketing y el plan de acción comercial, trasladándose los objetivos de marketing a objetivos comerciales, lo que permite definir las estrategias y acciones necesarias para su consecución de los objetivos fijados en los plazos previstos y preparar un plan de ventas. Contenido: 1. Vínculo entre marketing y planificación comercial. 2. Fijar objetivos. 3. Plan de marketing. 4. Planificación comercial. 5. Plan de ventas.

Técnicas de venta en acciones comerciales y reservas de alojamientos

Exposición de distintas estrategias de comunicación comercial adecuadas a empresas de servicios turísticos desde que se detectan las necesidades de los clientes potenciales hasta que se consigue cerrar la venta.

Técnicas de ventas



Se explica el proceso, requisitos e importancia del contacto inicial con el cliente para transmitir una imagen profesional. También se muestra cómo conocer las necesidades y motivaciones del cliente mediante sondeos. Contenido: 1. Introducción. 2. El contacto inicial. 3. Transmitir una imagen profesional. 4. Conocer las necesidades del cliente. 5. Las motivaciones de compra.

Argumentación y objeciones

Se explica en qué consiste y cómo realizar la argumentación para exponer al cliente las ventajas que presenta nuestro producto o servicio, así como las objeciones que el cliente puede plantear, cómo tratarlas y superarlas hasta llegar al cierre de la venta. Contenido: 1. Exponer los productos de forma efectiva. 2. Las objeciones. 3. Tratamiento de las objeciones. 4. Cierre de la operación.

Venta personalizada

Se contempla las características de la venta personalizada, así como los tipos de clientes y forma de tratarlos, en especial a los clientes difíciles. También se muestran algunos casos prácticos de ventas. Contenido: 1. Importancia y ventajas. 2. Tipología de clientes. 3. Los clientes difíciles. 4. Casos prácticos.

Negociación en acciones comerciales y reservas de alojamientos

Se describe la negociación como punto importante para el cierre de la venta de cualquier producto y/o servicio del sector turístico.

La negociación

Se describe el concepto de negociación, tipos y rentabilidad, ya que es necesario saber cómo gestionar las distintas situaciones con las que nos podemos encontrar acerca de la negociación en la venta de servicios hoteleros. Contenido: 1. Concepto de negociación. 2. Tipos de negociación. 3. Análisis y preparación de la negociación. 4. Rentabilidad de la negociación.

La comunicación como herramienta negociadora

Se explica la importancia de la comunicación en la negociación, cómo estructurar los argumentos y que reglas hay que seguir para reforzar el poder de convicción y realizar el cierre de la negociación. Contenido: 1. Intercambio de información. 2. Estructuración de los argumentos. 3. Reglas de oro para negociar. 4. Cierre de la negociación.

Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo (UF0042)

Trata sobre cómo aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

La comunicación aplicada a la hostelería y turismo

Se analizan cómo funcionan los sistemas de comunicación y su aplicación al sector hostelero y turístico con tal que las relaciones que se puedan establecer con el cliente se lleven a cabo de la forma más eficaz posible.

Introducción

Describe qué es un certificado de profesionalidad e identifica la unidad formativa correspondiente al curso. Muestra los principales objetivos del curso de Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo (código UF0042) del certificado de profesionalidad Recepción en alojamientos (HOTA0308). Contenido: 1. Certificado de profesionalidad. 2. Comunicación y atención al cliente en hostelería.

La comunicación



Se describe el concepto de comunicación, los elementos básicos que constituyen el proceso de comunicación, así como la importancia que tiene la comunicación en empresas hoteleras y servicios turísticos. Contenido: 1. Introducción. 2. Elementos de la comunicación. 3. La comunicación y la empresa.

Comunicación óptima en la atención al cliente

Se destaca la importancia que la comunicación juega en las personas en su vida cotidiana, además de ser una herramienta estratégica para las empresas. Se muestran los distintos niveles de comunicación en una empresa, así como los aspectos que deben tenerse en consideración para lograr una comunicación óptima. Contenido: 1. Importancia de la comunicación. 2. Niveles de comunicación. 3. Aspectos de una comunicación óptima.

Barreras en la comunicación

Se muestran aquellos elementos presentes en el emisor, la transmisión del mensaje, el receptor o la retroalimentación, que actúan como barreras en la comunicación, haciendo que esta sea deficiente, así como los errores que se producen en el proceso de la comunicación causando la pérdida de objetivos planteados por el emisor para transmitir una información. Contenido: 1. Problemas en la comunicación. 2. Pérdidas de información en la comunicación. 3. Errores en el proceso de comunicación.

La comunicación eficaz en situaciones difíciles

Ante toda una serie de situaciones que dificultan el proceso de comunicación, se indican una serie de técnicas de comunicación que posibiliten la mejora de nuestras relaciones personales y profesionales. Contenido: 1. Situaciones difíciles en la comunicación. 2. Situaciones inesperadas. 3. Técnicas para mejorar la comunicación.

El lenguaje verbal

Se examinan las características del lenguaje verbal, en su forma oral y escrita, como medios de comunicación, sobre todo en la atención al cliente. Contenido: 1. Introducción. 2. El lenguaje verbal oral. 3. El lenguaje verbal escrito. 4. El lenguaje verbal en la atención al cliente.

El lenguaje no verbal (I)

Se estudian los distintos componentes del lenguaje no verbal, como postura corporal, los gestos, la expresión facial, la mirada y la sonrisa, que influyen también en el proceso de comunicación.

Contenido: 1. Aspectos del lenguaje no verbal. 2. Postura corporal. 3. Los gestos. 4. La expresión facial. 5. La mirada. 6. La sonrisa.

El lenguaje no verbal (II)

Se estudia la influencia del cuerpo, con su postura y movimientos que intervienen en el proceso de la comunicación. También se estudia la proxémica y los distintos aspectos paralingüísticos que debemos de tener en cuenta en nuestras comunicaciones. Contenido: 1. El lenguaje de nuestro cuerpo. 2. La proxémica. 3. Paralingüística.

Actitudes ante las situaciones difíciles

Muestra las actitudes que debemos tener en la comunicación con el cliente ante determinadas situaciones difíciles que se suelen presentar, salvándolas aplicando el autocontrol, la empatía y la asertividad. Contenido: 1. Introducción. 2. Autocontrol. 3. Empatía. 4. Asertividad.

Técnicas de comunicación más habituales



Se indican algunas técnicas para mejorar la comunicación y, en concreto, comunicar la información para poder vender los productos y/o los servicios de nuestra empresa mediante la comunicación personal, mediante la publicidad o por medio de relaciones públicas. Contenido: 1. Aspectos para mejorar la comunicación. 2. La comunicación personal. 3. Comunicación mediante la publicidad. 4. Comunicación por medio de relaciones públicas.

Resolución de problemas de comunicación

Contempla que habilidades y comportamientos deben tenerse en cuenta para resolver aquellos problemas y situaciones difíciles que pueden tener lugar en el proceso de comunicación con los clientes. Contenido: 1. Comportamientos a adoptar. 2. Conductas de comunicación. 3. Habilidades a desarrollar.

La comunicación telefónica y telemática

Muestra las características en el sector hostelero y turístico de los dos tipos de comunicación más importantes en cuanto a la relación que establecen con los clientes: la comunicación telefónica y la telemática. Contenido: 1. Comunicación telefónica. 2. Comunicación telemática.

Atención al cliente en hostelería y turismo

Se analizan los diferentes tipos de clientes con los que nos podemos encontrar en el sector turístico y hostelero, así como actuar en cada caso incluso cuando su insatisfacción llegue al punto de que pongan algún tipo de queja o reclamación. Igualmente veremos la normativa sobre los derechos que tenemos como clientes.

La atención al cliente

Se describe la importancia que tiene la atención al cliente para cualquier empresa, y en especial en aquellas cuya actividad principal sea la venta de productos y/o servicios. Explica los distintos tipos de clientes, atendiendo a aspectos como su personalidad y actitud, así como el tratamiento de los clientes difíciles y la técnica del CRM (Customer Relationship Management). Contenido: 1. Introducción. 2. Tipos de clientes. 3. Cliente según su personalidad. 4. Cliente según su actitud. 5. La técnica del CRM. 6. Clientes difíciles y su tratamiento.

Atención personalizada

Contempla los conceptos y características de la atención personalizada, el servicio al cliente, la orientación al cliente, así como la forma de tratar a los clientes difíciles. Contenido: 1. Introducción. 2. Servicio al cliente. 3. Orientación al cliente. 4. Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.

El tratamiento de situaciones difíciles

Explica los conceptos de queja y reclamación en empresas que conforman el sector turístico y hostelero, con qué medios cuenta el cliente para emitir una reclamación, así como el tratamiento eficaz de las mismas. Contenido: 1. Quejas y reclamaciones. 2. Gestión de las reclamaciones. 3. Medios para emitir una reclamación. 4. Transformar situaciones de insatisfacción.

Tipología de las reclamaciones

Se estudian los tipos de reclamaciones, las posibles vías que puede seguir el cliente que ha formulado una reclamación, así como la normativa sobre los derechos que amparan a los consumidores. Contenido: 1. Actitud frente a las quejas o reclamaciones. 2. Tratamiento de las reclamaciones. 3. Normativa sobre derechos de los consumidores y usuarios.



RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE (MF0264_3)

Competencia: Realizar las actividades propias de la recepción.

Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos (UF0052)

El departamento de recepción es con el que el cliente establece un primer contacto y del que dependerá su opinión acerca del conjunto de la empresa. Este hecho junto con las funciones que se desarrollan en él lo hacen ser uno de los departamentos más importantes de la empresa hotelera, por ese motivo a lo largo de este módulo analizaremos aquellas características que lo dotan de importancia junto con otras que posibilitan al conjunto del hotel cumplir con los requerimientos del cliente.

Introducción

Describe qué es un certificado de profesionalidad e identifica la unidad formativa correspondiente al curso. Se trata de la unidad Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos (UF0052) del certificado de profesionalidad Recepción en alojamientos (HOTA0308). Contenido: 1. Certificado de profesionalidad. 2. Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos.

El departamento de recepción

El departamento de recepción es uno de los departamentos más importantes de una empresa de alojamiento ya que es con él con quien el cliente establece el primer contacto, del cual va a depender la relación posterior que tenga con la empresa. Contenido: 1. Introducción. 2. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento. 3. Funciones sub-departamento de teléfonos. 4. Funciones sub-departamento de facturación. 5. Funciones sub-departamento de reservas. 6. Funciones sub-departamento de mostrador. 7. Funciones sub-departamento de caja.

El departamento de recepción. Estructura y relación

Funciones, estructura y relación con los demás departamentos de la empresa del departamento de recepción. Contenido: 1. Introducción. 2. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional. 3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.

Instalaciones complementarias. Servicios dependientes del departamento de alimentos y bebidas del hotel

Las instalaciones complementarias de un hotel son aquellas que le permiten ofrecer una serie de servicios complementarios al de simple alojamiento y que en definitiva condicionarán su categoría. Contenido: 1. Introducción. 2. Servicios dependientes del departamento de alimentos y bebidas del hotel. 3. Bar. 4. Comedor. 5. Cocina. 6. Office.

Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento

Otras instalaciones complementarias de un hotel que le permiten ofrecer una serie de servicios complementarios al de simple alojamiento y que en definitiva condicionarán su categoría. Contenido: 1. Instalaciones deportivas y jardines. 2. Instalaciones auxiliares. 3. Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.

Gestión de la información en el departamento de recepción

Para llevar a cabo sus funciones el departamento de recepción va a seguir una serie de procesos para los que será necesario el uso de una documentación específica que es lo que analizaremos más detalladamente a lo largo de esta lección. Contenido: 1. Introducción. 2. Circuitos internos y externos



de información. 3. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción. 4. Obtención, archivo y difusión de la información generada.

Prestación de servicios de recepción

En el departamento de recepción no solo se llevan a cabo funciones cuando el cliente lo solicita o está delante del mostrador de recepción. En este departamento también se desarrollan procedimientos antes de la llegada de los clientes al hotel tanto en el caso de que tengan reserva como en el caso de que no la tengan. A lo largo de esta lección vamos a analizar las operaciones que tienen lugar durante la estancia de los clientes, antes de su llegada y durante turnos como el de noche que tienen un menor contacto con el cliente. Contenido: 1. Introducción. 2. Competencias del recepcionista. 3. Tipos de clientes. 4. Documentos utilizados por el recepcionista. 5. Análisis del servicio de noche en la recepción.

Procesos durante la estancia de clientes

En el departamento de recepción no solo se llevan a cabo funciones cuando el cliente lo solicita o está delante del mostrador de recepción. Adicionalmente también analizaremos distintos programas informáticos utilizados para ayudar al recepcionista en las labores cotidianas de recepción. Contenido: 1. Introducción. 2. Cliente con reserva tanto individual como grupos. 3. Cliente sin reserva previa. 4. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción. 5. Programas de encriptación.

Facturación y cobro de servicios de alojamientos

Cualquier empresa que preste servicios de alojamiento como cualquier otro tipo de empresa lo que persigue es obtener un beneficio, para ello es fundamental la facturación de los servicios disfrutados por los clientes. En esta lección vamos a analizar la importancia de este proceso conociendo la legislación aplicable, las formas de pago que pueden utilizar los clientes, las operaciones llevadas a cabo y el cierre diario del proceso en el que realmente se analizarán los beneficios obtenidos. Contenido: 1. Introducción. 2. Legislación. 3. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación. 4. Análisis de las operaciones de facturación y cobro de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados. 5. Cierre diario.

Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento

La seguridad de los alojamientos hoteleros supone el poder garantizar el máximo nivel de seguridad a los clientes durante su estancia en el hotel, además constituye un distintivo importantísimo en cuanto a la calidad del servicio. Por este motivo analizaremos las características y peculiaridades que debe tener en las empresas que prestan servicio de alojamiento así como la funcionalidad y puesta en marcha de la misma, extrapolándolo a empresas de distintos sectores pero que también prestan servicios de alojamiento. Contenido: 1. Introducción. 2. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones. 3. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias. 4. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias. 5. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia. 6. Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia. 7. Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro. 8. La seguridad de los clientes y sus pertenencias. 9. Especificidades en entidades no hoteleras.

Gestión de protocolo (UF0043)



Muestra cómo aplicar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos tales como congresos, convenciones, reuniones, foros y otros. También se examinan los protocolos utilizados en restauración.

Introducción

Describe qué es un certificado de profesionalidad e identifica la unidad formativa correspondiente al curso. Muestra los principales objetivos del curso de Gestión de protocolo (código UF0043) del certificado de profesionalidad Recepción en alojamientos (HOTA0308). Contenido: 1. Certificado de profesionalidad. 2. Gestión de protocolo.

Concepto de protocolo

Muestra a qué hace referencia el término de protocolo, la principales clases que existen y los usos sociales que se le da a cada uno de ellos. Contenido: 1. Introducción. 2. Origen del término protocolo. 3. Clases de protocolo. 4. Utilidad y usos sociales.

Clases de protocolo

Trata de los tipos de protocolo considerados como los más importantes: tradicional, empresarial e internacional, analizándose cada uno de estos protocolos, así como la manera de comportarnos correctamente en distintas situaciones. Contenido: 1. Normas de un protocolo. 2. El protocolo institucional tradicional. 3. El protocolo empresarial. 4. El protocolo internacional.

Aplicaciones más habituales del protocolo

Se muestran los diferentes conceptos relativos a la celebración de eventos, así como el protocolo a seguir antes, durante y después de la celebración de cualquier tipo de evento. Contenido: 1. Importancia del protocolo. 2. Los eventos. 3. Antes del evento. 4. Durante y después del evento.

Aplicación de técnicas de protocolo (I)

Explica el concepto de etiqueta, ceremonia y ceremonial. Se analiza el protocolo en las precedencias y el tratamiento de autoridades y la presidencia, sobre todo en actos oficiales. Contenido: 1. Etiqueta, ceremonia y ceremonial. 2. Precedencias y tratamientos de autoridades. 3. La presidencia en un acto oficial. 4. Orden general de precedencias en España.

Aplicación de técnicas de protocolo (II)

Muestra cómo realizar los tratamientos de las diferentes autoridades, así cómo colocar a los diferentes invitados asistentes a un evento y cómo situar las banderas. Contenido: 1. Tratamiento de autoridades. 2. Colocación de participantes en presidencias y actos. 3. Ordenación de banderas.

Técnicas de presentación personal

Se da a conocer la forma correcta de presentación en cualquier tipo de acto, identificando los momentos en los que se tendrá que recurrir a la autopresentación y cómo se debe de dar de forma correcta un apretón de manos. Contenido: 1. La necesidad de la presentación. 2. Autopresentación. 3. El apretón de manos.

El protocolo aplicado a la restauración (I)

Se analizan las técnicas protocolarias más habituales utilizadas en el día a día en el sector de la restauración, entre ellas, la selección del comedor adecuado, los distintos tipos de mesa y cómo debe de estar colocada correctamente. Contenido: 1. Selección de comedor. 2. Selección de mesas. 3. Elementos de la mesa. 4. Servicio personal del plato.



El protocolo aplicado a la restauración (II)

Se muestra la colocación protocolaria de los asistentes a un acto y cómo organizar determinadas situaciones como por ejemplo los brindis, discursos y otros eventos. Contenido: 1. Decoración y presentación de la mesa. 2. Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales. 3. Conducción de comensales hasta la mesa. 4. Protocolo del discurso y el brindis. 5. Protocolo de eventos en la restauración.

Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales (UF0044)

Describe los riesgos laborales y cómo controlarlos estableciendo las medidas preventivas apropiadas desde el punto de vista de un mando intermedio. Conocerá los distintos tipos de protección y sus aplicaciones. Se proporcionan las nociones básicas de actuación en una emergencia y el marco normativo básico de la vigilancia de la salud.

Fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo

El objetivo de las primeras lecciones es ofrecer una visión global del trabajo que ayudará al alumno a entender mejor el entorno y los posibles daños derivados de unas condiciones de trabajo inadecuadas.

Trabajo y la salud: Los riesgos profesionales y su prevención

El objetivo de esta lección es ofrecer una visión global del trabajo que ayudará al alumno a entender mejor el entorno y los posibles daños derivados de unas condiciones de trabajo inadecuadas.

Contenido: 1. Introducción. 2. Trabajo y salud: Los riesgos profesionales y su prevención. 3. Factores de riesgo y técnicas preventivas. 4. Daños derivados del trabajo. 5. Incidentes. Accidentes y Enfermedades profesionales. Otros riesgos. 6. Equipos de protección individual (EPI)

Las condiciones de trabajo

El objetivo de esta lección es ofrecer una visión global de las condiciones de trabajo para reconocer los riesgos y controlarlos estableciendo las medidas preventivas apropiadas. Contenido: 1. Introducción. 2. Condiciones de seguridad. 3. El medio ambiente de trabajo. 4. Organización del trabajo. 5. Carga del trabajo.

Marco normativo básico en la materia de prevención de riesgos laborales

El objetivo de esta lección es ofrecer una visión del marco conceptual y legislativo en el que se desarrolla la prevención de riesgos laborales. Contenido: 1. Marco normativo básico. 2. Servicio de Prevención Propio. 3. Servicios de Prevención Ajenos. 4. Servicios de Prevención Mancomunados. 5. Asunción personal del empresario. 6. Responsabilidades administrativas, penales y civiles.

El papel del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales

En las siguientes lecciones aprenderemos las causas más frecuentes de accidentes laborales que puede encontrarse un mando intermedio, cómo evitarlos y en el caso de que se produzcan, buscar una solución.

Integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de la organización

La lección estudiará las causas más frecuentes de accidentes laborales que puede encontrarse un mando intermedio, cómo evitarlos y en el caso de que se produzcan, buscar una solución. Contenido: 1. Introducción. 2. Gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa. 3. La percepción de Riesgos Laborales como cambio en la organización. 4. Acciones integradoras e inconvenientes.

Funciones de los mandos intermedios en la prevención de riesgos laborales



Aprenderemos que funciones de prevención de riesgos laborales realizan los mandos intermedios para garantizar la seguridad. Contenido: 1. Tipos de funciones: tareas y actividades preventivas específicas. 2. Integración de la prevención de riesgos laborales en la ejecución y supervisión de las actividades. 3. Recomendaciones para integrar la función de prevención en el equipo de trabajo. 4. Formación del equipo de trabajo en Prevención de Riesgos Laborales. 5. Habilidades del mando intermedio para la prevención de Riesgos Laborales.

Técnicas básicas de prevención de riesgos laborales para mandos intermedios

Las siguientes lecciones mostrarán las técnicas que usan los mandos intermedios, desde la evaluación de los riesgos hasta su control y evaluación.

Evaluación de riesgos

En esta lección se estudiará qué técnicas utilizará el mando intermedio para conseguir sus objetivos y poder desarrollar su trabajo de forma eficaz y segura. Contenido: 1. Introducción. 2. Evaluación de Riesgos. Tipos de Evaluaciones. 3. Proceso general de evaluación y métodos utilizados. 4. Métodos de evaluación.

Control y registro de actuaciones. Documentación que podemos utilizar.

Después de ver la evaluación de los riesgos existentes en el centro de trabajo, sus resultados nos servirán para hacer un inventario de acciones con el fin de diseñar, mantener o mejorar los controles de riesgos. Contenido: 1. Control y registro de actuaciones. 2. Investigación de accidentes o daños e inspecciones. 3. Plan de auditoría: aspectos reglamentarios y elaboración de propuestas de mejora. 4. Elaboración de planes de Emergencia para los trabajadores. 5. Elementos de un plan de Emergencia: el plan de Evacuación. 6. Organización de los trabajadores en una emergencia. 7. Normativa aplicable.

Tipos de riesgo y medidas preventivas

El alumno aprenderá a reconocer los riesgos y controlarlos estableciendo las medidas preventivas apropiadas. Conocerá los distintos tipos de protección y sus aplicaciones. Aprenderá las nociones básicas de actuación en una emergencia y el marco normativo básico de la vigilancia de la salud.

Riesgos ligados a las condiciones de seguridad

En esta lección el alumno aprenderá por qué se producen los accidentes de trabajo debidos a la falta de seguridad en el trabajo y adquirirá los conocimientos necesarios para establecer los modelos de actuación preventivos. Contenido: 1. Introducción. 2. El lugar y la superficie de trabajo. 3. Las herramientas. 4. Riesgos eléctricos.

Riesgos de incendio y explosión

En esta lección nos centramos en lo relativo a incendios en el puesto de trabajo, cómo prevenirlos y en el caso de que se declaren, cómo debemos actuar para apagarlos y evacuar al personal. Contenido: 1. Incendios. 2. Extintores. 3. Mantenimiento de los medios de protección contra incendios. 4. Métodos de evaluación.

Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo

Describe como identificar los posibles riesgos derivados del medio ambiente de trabajo. Contenido: 1. Introducción. 2. Exposición a agentes químicos. 3. Exposición a agentes físicos. Energía mecánica. 4. Exposición a agentes físicos. Energía electromagnética. 5. Exposición a agentes físicos. Energía térmica. 6. Exposición a agentes físicos. La iluminación. 7. Exposición a agentes biológicos.

Riesgos ergonómicos y psicosociales



Conocer los factores que hacen que el trabajo se adapte al trabajador, analizando la carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral y las recomendaciones y medidas para minimizar lo efectos.

Contenido: 1. Introducción. 2. La carga de trabajo. 3. La carga física. 4. La carga mental. 5. La fatiga. 6. La insatisfacción laboral.

Primeros auxilios

Describe como prestar los primeros auxilios a las personas accidentadas.

Primeros auxilios

Describe como prestar los primeros auxilios a las personas accidentadas. Contenido: 1. Introducción. 2. Paro cardiorespiratorio. 3. Hemorragias. 4. Heridas. 5. Quemaduras. 6. Cuerpos extraños. 7. Intoxicaciones. 8. Fracturas. 9. Recomendaciones generales.

GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO (MF0265_3)

Competencia: Gestionar departamentos del área de alojamientos.

Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento (UF0048)

Describe la necesidad en el área de alojamiento del conocimiento del mercado, la comercialización y el marketing, la estrategia empresarial, el control económico-financiero, las nuevas tecnologías de la información y el control de la calidad en las operaciones de los servicios desarrollados en las empresas del sector.a

Introducción

Describe qué es un certificado de profesionalidad e identifica la unidad formativa correspondiente al curso. Se trata de la unidad Procesos de gestión de departamento del área de alojamiento (UF0048) del certificado de profesionalidad Recepción en alojamientos (HOTA0308). Contenido: 1. Certificado de profesionalidad. 2. Procesos de gestión de departamento del área de alojamiento.

La planificación en la empresa y entidades de alojamiento

En este primer punto vamos a analizar todo lo relativo al proceso de planificación llevado a cabo en las empresas que prestan servicios de alojamiento viendo los pasos que se deben seguir desde que se fijan los objetivos que se desean alcanzar hasta que se evalúan los resultados de la aplicación de los diferentes sistemas. Contenido: 1. Introducción. 2. La planificación en el proceso de administración. 3. Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos. 4. 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. 5. Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas. 6. Caso práctico.

Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento

A lo largo de esta lección analizaremos la gestión presupuestaria partiendo de lo que significa dicho concepto hasta como podemos evaluarlo y controlarlo generando diferentes presupuestos. Contenido: 1. Introducción. 2. La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control. 3. La gestión presupuestaria. Presupuestos y control. 4. Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación. 5. Definición de ciclo presupuestario. 6. Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de alojamiento. 7. Caso práctico.



Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento

Esta lección va a analizar la estructura financiera propia de las empresas que prestan servicios de alojamiento, analizando las fuentes de financiación, los recursos de los que dispone la empresa y los diferentes métodos de evaluación de inversiones. Contenido: 1. Introducción. 2. ¿Cómo podemos definir el término de estructura financiera? 3. Identificación y caracterización de fuentes de financiación. 4. Financiación mediante capital y reservas también llamada autofinanciación. 5. Financiación mediante subvenciones. 6. Financiación mediante deuda. 7. Caso práctico.

Recursos propios y ajenos

Esta lección va a analizar la estructura financiera propia de las empresas que prestan servicios de alojamiento, analizando las fuentes de financiación, los recursos de los que dispone la empresa y los diferentes métodos de evaluación de inversiones, de forma más detallada que en la lección anterior. Contenido: 1. Introducción. 2. Recursos propios. 3. Recursos ajenos. 4. Relación óptima entre recursos propios y ajenos. 5. Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de alojamiento. Aplicaciones informáticas. 6. Otros métodos para evaluar inversiones. 7. Caso práctico.

Evaluación de costes, productividad y análisis económico para áreas de alojamiento

En el desarrollo de este punto vamos a analizar el concepto de la cuenta de resultados a partir del cual veremos los diferentes tipos de costes y sus cálculos, así como los diferentes métodos que nos permiten desde la imputación de consumos hasta su evaluación. Contenido: 1. Introducción. 2. Técnicas de gestión. 3. Estructura de la cuenta de resultados en las áreas de alojamiento. 4. Tipos y cálculo de costes. 5. Caso práctico.

Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos

En esta lección se estudiará la 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. Contenido: 1. Introducción. 2. Identificación de los costes. 3. Imputación de los consumos. 4. Control de los consumos. 5. Evaluación de consumos. 6. Utilización de herramientas informáticas. 7. Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

Normativa y clasificación en los establecimientos de alojamiento

Esta lección enuncia la normativa específica para las empresas que prestan servicio de alojamiento. Además se realiza una clasificación en los establecimientos de alojamiento. Contenido: 1. Introducción. 2. Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento. 3. Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento. 4. Clasificación cualitativa de las empresas hoteleras. 5. Caso práctico.

La organización en los establecimientos de alojamiento

En esta lección analizaremos los tipos de empresas de alojamiento con las que nos podemos encontrar, diferenciando su naturaleza, propósito, estructura y organización. Contenido: 1. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales. 2. Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes. 3. Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamientos. Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones. 4. Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones. 5. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se



generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales. 6. Definición de puestos de trabajo y selección de personal en las áreas de alojamiento. Principales métodos para la selección de trabajadores semi-cualificados y cualificados en tales áreas. 7. Caso práctico.

La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción

En las empresas de alojamiento un factor clave y de mucha importancia es su equipo humano en cuanto a que constituye la imagen que el cliente se lleva de la empresa, en este punto analizaremos como debe de tratarse correctamente a este equipo humano para el beneficio de la empresa.

Contenido: 1. Introducción. 2. Definición y objetivos. 3. Relación con la función de organización. 4. Manuales de operaciones de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y redacción. 5. Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y propuestas razonadas. 6. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones. 7. Caso práctico.

La dirección de personal en el área de alojamiento

En esta lección analizaremos como debe de tratarse correctamente a este equipo humano para el beneficio de la empresa. Contenido: 1. Introducción. 2. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones. 3. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones. 4. Solución de problemas y toma de decisiones. 5. El liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones. 6. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo. 7. La motivación en el entorno laboral.

Aplicaciones informáticas específicas para la administración de áreas de alojamientos

En esta última lección analizaremos las características y tipos de herramientas informáticas que existen en el mercado a disposición de las empresas hoteleras con tal de facilitarles su gestión.

Contenido: 1. Introducción. 2. Tipos y comparación. 3. Programas a medida y oferta estándar del mercado. 4. Utilización. 5. Caso práctico.

Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo (UF0049)

Conocer los conceptos básicos de la calidad, como lo son la normalización, certificación y acreditación, tendrá los conocimientos necesarios para poder adoptar la cultura de la calidad total en su trabajo diario e incorporar estos criterios a su vida laboral y será capaz de adquirir los conocimientos necesarios para realizar una correcta y adecuada organización de su trabajo.

La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo

Se define el concepto de calidad y una breve descripción de los modelos y normas de calidad existentes.

El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico

Se define el concepto de calidad y una breve descripción de los modelos y normas de calidad existentes. Contenido: 1. Introducción. 2. Enfoque de los sistemas de gestión de la organización. 3. Familia normas ISO 9000. 4. Modelo de excelencia empresarial de la EFQM. 5. El enfoque basado en procesos. 6. Normas de Calidad Turística española (Q). 7. Principales entes gestoras de la calidad en el sector hostelero y turístico. 8. Plan de turismo español Horizonte 2020.

La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística

En las siguientes lecciones veremos cómo funciona un sistema de gestión de calidad, tanto coordinar y evaluar.



Enfoque de los sistemas de gestión de la organización

La complejidad del concepto de gestión de calidad hace que este haya sido definido e interpretado de formas muy diversas, y que por lo tanto existan diferentes enfoques a la hora de llevarlo a la práctica.

Contenido: 1. Introducción. 2. Enfoque basado en las normas ISO 9000. 3. Enfoque basado en el modelo EFQM. 4. Enfoque basado en procesos como herramienta de gestión.

Responsabilidad de la Dirección

Durante el desarrollo y funcionamiento de un sistema de gestión de calidad (SGC) que tenga su base en la norma ISO 9001:2000 la dirección no solamente aporta los recursos necesarios para el sistema sino que es necesario que predique con el ejemplo. Contenido: 1. Introducción. 2. Compromiso de la Dirección. 3. Enfoque al cliente. 4. Política de calidad. 5. Planificación. 6. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación. 7. Revisión por la dirección.

Coordinación y evaluación del Sistema de gestión de calidad

El proceso de Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad hace referencia a la necesaria relación y sincronía entre procesos, procedimientos, actividades y tareas. Contenido: 1. Coordinación del Sistema de gestión de calidad. 2. Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Gestión por procesos en hostelería y turismo

Ante la evolución es necesario buscar aquella característica que haga más atractivos para el cliente y por lo tanto les permita abarcar una cuota de mercado más amplia. Es necesario que las organizaciones basen su gestión en dos principios básicos: la competitividad y el enfoque hacia el cliente. Contenido: 1. Introducción. 2. Identificación de los procesos. 3. Descripción y medida de los procesos. 4. Planificación de procesos. 5. La mejora de los procesos.

Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo

A lo largo de las siguientes lecciones veremos cómo podremos medir la calidad del servicio y que métodos utilizamos para ello, todo esto teniendo en cuenta la satisfacción del cliente y la participación de toda la organización para su consecución.

Procesos de producción y servicio

Se definirá la calidad del servicio, así como sus procesos de producción y servicio. Contenido: 1. Introducción. 2. Comprobación y organización de la calidad: La Calidad Total. 3. Soporte físico. 4. Segmento de mercado.

Supervisión y medida de la calidad del producto/servicio

En esta lección estudiaremos los métodos que existen para poder evaluar la calidad del servicio en el sector hostelero y turístico. Contenido: 1. Introducción. 2. La satisfacción del cliente. 3. Métodos de medida de la calidad de productos/servicios. Sistema SERVQUAL. 4. Métodos de medida de la calidad de productos/servicios. Sistema SERVPERF. 5. Métodos de medida de la calidad de productos/servicios. Sistema De Evaluación del desempeño.

Gestión datos después de evaluar la calidad del servicio

Después de haber analizado algunos de los métodos que existen para poder evaluar la calidad del servicio en el sector hostelero y turístico, en esta lección vamos a ver cómo se deben de gestionar estos datos una vez obtenidos. Contenido: 1. Introducción. 2. Sistema de información de la calidad a la dirección. 3. Elaboración de informes. 4. La calidad asistida por ordenador. 5. Evaluación de los resultados.



Métodos estadísticos

Los métodos estadísticos consisten en técnicas gráficas que ayudan a comprender los procesos de trabajo de las organizaciones para evaluar la calidad de sus servicios y promover su mejoramiento.

Contenido: 1. Introducción. 2. Hoja de recogida de datos. 3. Histogramas. 4. Diagrama de Pareto. 5. Diagrama de Causa-Efecto. 6. Estratificación. 7. Diagrama de dispersión. 8. Gráficos de control.

INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO (MF1057_2)

This course provides opportunities for the learner to respond professionally to the language used in familiar situations by guests, customers and suppliers to the tourist service by attending satisfactorily to the needs they have. Throughout the course, the learner will come across very many real situations. In these situations the learner has to interpret the communicative aims of the writers and numerous interlocutors to effectively deal with what occurs. These tourist sector clients and customers write, appear in person and speak by phone and the learner has to respond to each situation by using the phone, the fax, booking forms, contracts, customer satisfaction surveys and email appropriately. By the end of this course, the learner will be able to fluently express themselves with customers and suppliers at an intermediate level in a way fitting that of a tourist industry professional in the following areas: customer service and attention, working with travel agencies, tourist information offices, transport suppliers, contingency and emergency resolutions, tourist product offers and solving complaints.

Commercial and administrative management of tourist services in English. (Part 1)

On successfully completing the course objectives at this level, learners will have the ability to give basic information to clients and attend to typical needs that a receptionist is familiar with in situations at work. These include dealing with work routines in familiar situations such as greeting people who use hotel services and asking for and giving information about the hotel and its services in a professional way. Learners will practice listening and responding to basic instructions and information that include general vocabulary and vocabulary specific to the duties a receptionist has, including asking guests where they are from and using numbers and dates to complete reservations and check the level of satisfaction. Learners will be able to understand basic requests and give instructions and information. Matching the written forms of words to the vocabulary used in everyday work situations, the learners will practice the terms in the exercises and keep a record of their pronunciation and speaking to monitor the progress they make and encourage reflection.

Commercial and administrative management of tourist services - Guests and Tourists I

On successfully completing this lesson the learner will be able to describe the principal services and facilities on offer to tourists. The learner will be familiar with typical customer requirements and follow instructions. The learner will be able to recognise the sound and written form of these common requirements and say what they are.

Commercial and administrative management of tourist services - Guests and Tourists II

On successfully completing this lesson the learner will be able to describe the principal services and facilities on offer to tourists. The learner will be familiar with typical customer requirements and follow instructions. The learner will be able to recognise the sound and written form of these common requirements and say what they are.

Commercial and administrative management of tourist services - Receptionists & Hotel Workers I



On successfully completing this lesson the learner will be able to give basic information about the service they give and the principal responsibilities and duties receptionists carry out. The learner will be able to ask and understand what the customer desires appropriately and carry out their instructions.

Commercial and administrative management of tourist services - Receptionists & Hotel Workers II

On successfully completing this lesson the learner will be able to give basic information about the service they give and the principal responsibilities and duties receptionists carry out. The learner will be able to ask and understand what the customer desires appropriately and carry out their instructions.

Commercial and administrative management of tourist services - Dialogue Questions

In this lesson the learner will demonstrate understanding of the topics in the previous lessons by responding appropriately to questions the tutor asks.

Commercial and administrative management of tourist services - Typical Situation

In this lesson the learner will demonstrate their understanding of a typical conversation between guests and reception staff at a hotel. The learner will listen to the conversation and test their comprehension of the situation by answering multiple choice questions. The learner will complete a booking form with information from the conversation.

Commercial and administrative management of tourist services - Further Dialogue Questions

In this lesson the learner will consolidate further understanding of the topics in the previous lessons by responding appropriately to the further questions the tutor asks.

Commercial and administrative management of tourist services - Consolidation

On successfully completing this lesson the learner will have demonstrated they are familiar with the vocabulary in the situations practiced in previous units and are able to use it in familiar ways: To distinguish between images and spell the names of what they see correctly, reflecting on the progress they make as they complete the lesson and receive feedback on intonation and stress.

Commercial and administrative management of tourist services - Hotel Services I

On successfully completing this lesson the learner will be able to give basic information about the service the hotel gives. The learner will be able to ask and understand what the customer desires appropriately and carry out their instructions.

Commercial and administrative management of tourist services - Hotel Services II

On successfully completing this lesson the learner will be able to give basic information about the service the hotel gives. The learner will be able to ask and understand what the customer desires appropriately and carry out their instructions.

Commercial and administrative management of tourist services - Customer service and satisfaction I

On successfully completing this lesson the learner will be able to listen to a guest describe her/his satisfaction with the services and facilities they have used during their stay. The learner will be able to understand and write the information the client gives.

Commercial and administrative management of tourist services - Customer service and satisfaction II



On successfully completing this lesson the learner will be able to listen to a guest describe her/his satisfaction with the services and facilities they have used during their stay. The learner will be able to understand and write the information the client gives.

Commercial and administrative management of tourist services - Dialogue Questions

In this lesson the learner will consolidate understanding of the topics in the previous lessons by responding appropriately to the further questions the tutor asks.

Commercial and administrative management of tourist services - Typical Situation

In this lesson the learner will demonstrate their understanding of a typical problem guests have at the hotel and provide solutions that satisfy the customer. The learner will listen to the problem and demonstrate their comprehension of the situation by answering multiple choice questions. The learner will complete a complaints form with information from the conversation.

Commercial and administrative management of tourist services - Further Dialogue Questions

In this lesson the learner will consolidate further understanding of the topics in the previous lessons by responding appropriately to the further questions the tutor asks.

Commercial and administrative management of tourist services - Consolidation

On successfully completing this lesson the learner will have demonstrated they are familiar with the vocabulary in the situations practiced in previous units and are able to use it in familiar ways: To distinguish between images and spell the names of what they see correctly, reflecting on the progress they make as they complete the lesson and receive feedback on intonation and stress.

Commercial and administrative management of tourist services - Typical Situation: Checking into a hotel

A practical immersion in the language, in which the student will live through a real life situation, similar to one they would confront in the language which they are learning. In this lesson the student will be introduced to new vocabulary, then, once the exercise has been completed, they will have an opportunity to practice this new vocabulary.

Commercial and administrative management of tourist services - The Hotel

The student will attend a class where a teacher whose first language is that being taught, will pose questions and activities to the student. The student will interact with the teacher through guided dialogues. At the same time the teacher will evaluate the student user on their performance and inform them of their progress through our very own exclusive dexway method, using text and voice to clarify any specific areas that require attention, such as pronunciation, etc.

Commercial and administrative management of tourist services - Course test 1

In this exercise the learner will test their understanding of the key topics in part one of the course by choosing the best solution to the questions each text has. The learner will be shown their performance and progress made at the end of each exercise.

Presentation of tourist information in English. (Part 2)

On successfully completing the course objectives at this level, learners will be able to understand the negotiations between travel agencies and commercial holiday agencies and discuss and agree the terms and conditions in a contract. The skills the student acquires include managing information about pricing, supplies and services, explaining environmental legislation and practice to customers, analysing the quality of the service at the hotel and helping clients inform an insurance company and



deal with an accident. They will be able to understand basic requests and give instructions and information to suppliers, and travel agencies about orders and contracts. They will be able to give information to insurance companies and respond to customer needs in a sensitive way. Matching the written forms of words to the vocabulary and phrases used in these work situations, the student will practice the terms in the exercises and keep a record of pronunciation and speaking to monitor progress and encourage reflection.

Presentation of tourist information - Negotiating Contracts for Online Provision I

On successfully completing this lesson the learner will be able to listen to and understand the negotiations and descriptions of the principal services and contract terms that take place between an online booking company and a hotel manager. The learner will be able to recognise the terms involved and request the appropriate written information. The learner will be able to respond to situations that require specific knowledge in a professional way by phone, e-mail or face to face.

Presentation of tourist information - Negotiating Contracts for Online Provision II

On successfully completing this lesson the learner will understand the negotiations and descriptions of principal services and contract terms that take place between an online booking company and a hotel manager. The learner will be able to recognise the terms involved and how to appropriately request information and clarification. The learner will be able to respond to situations that require specific knowledge in a professional way by phone, e-mail or face to face.

Presentation of tourist information - Giving Information to Tourists about Environmental Practice & Legislation I

On successfully completing this lesson the learner will be able to give basic information about environmental legislation in a national park and inform customers of the principal responsibilities and duties they have visiting the area. The learner will be able to provide the information the customer requires appropriately. The learner will be able to respond to situations that require specific knowledge in a professional way by phone, in writing or face to face.

Presentation of tourist information - Giving Information to Tourists about Environmental Practice & Legislation II

On successfully completing this lesson the learner will be able to give basic information about environmental legislation in a national park and inform customers of the principal responsibilities and duties they have visiting the area. The learner will be able to provide the information the customer requires appropriately. The learner will be able to respond to situations that require specific knowledge in a professional way whilst referring to written information.

Presentation of tourist information - Dialogue Questions

In this lesson the learner will consolidate understanding of the topics in the previous lessons by responding appropriately to the questions the tutor asks.

Presentation of tourist information - Formal Writing Practice. Arranging a Meeting

In this lesson the learner will inform and arrange a meeting by email using information from the conversation in the previous lessons. The learner will be able to start and conclude emails appropriately and provide key information.

Presentation of tourist information - Further Dialogue Questions



In this lesson the learner will consolidate understanding of the topics in the previous lessons by responding appropriately to the further questions the tutor asks.

Presentation of tourist information - Formal Writing Practice. Agreeing Contract Details

In this lesson the learner will decide what information needs to be written in a contract and email using information extracted from the conversation in the previous lesson. The learner will be able to start and conclude emails appropriately and provide key information. The learner will become familiar with the content and layout of a simple contract and internal emails.

Presentation of tourist information - Consolidation

On successfully completing this lesson the learner will have demonstrated that they are familiar with the vocabulary in the situations practiced in previous units and are able to use it in familiar ways: To distinguish between images and spell the names of what they see correctly, reflecting on the progress made as they complete the lesson and receive feedback on intonation and stress.

Presentation of tourist information - Everyday Communication in a Tourist Establishment

On successfully completing this lesson the learner will be able to deal with the basic information the hotel uses to describe customer satisfaction and employee performance. The learner will listen to an interview between a member of staff and a manager and use the information to complete a satisfaction survey. The learner will be able to respond to situations that require specific knowledge in a professional way by phone, mail or face to face.

Presentation of tourist information - Service Experience at The Highland Parks Hotel

On successfully completing this lesson the learner will understand the basic guidelines the hotel uses to evaluate the level of satisfaction and employee performance in a conversation between a customer and a receptionist. The learner will listen to an interview between a member of staff and a customer and use the information from a conversation to complete a survey on the quality of service at the hotel. The learner will be able to summarise situations that require specific knowledge in a professional way by phone, mail or face to face using the written and oral skills acquired.

Presentation of tourist information - Dealing with an Accident & Insurance Claim I

On successfully completing this lesson the learner will be able to contact and inform an insurance company and the next of kin about an accident that a visitor to the hotel has had. The learner will be able to give relevant information about the client in a professional way, responding to the situation in a sensitive and helpful manner. The student will respond to situations that require specific knowledge in a professional way by phone, mail or face to face.

Presentation of tourist information - Dealing with an Accident & Insurance Claim II

On successfully completing this lesson the learner will be able to contact and inform an insurance company and the next of kin about an accident that a visitor to the hotel has had. The learner will be able to give relevant information about the client in a professional way, responding to the situation in a sensitive and helpful manner. The student will respond to situations that require specific knowledge in a professional way by phone, mail or face to face.

Presentation of tourist information - Dialogue Questions

In this lesson the learner will consolidate understanding of the topics in the previous lessons by responding appropriately to the questions the tutor asks.

Presentation of tourist information - Further Dialogue Questions



In this lesson the learner will consolidate understanding of the topics in the previous lessons by responding appropriately to the further questions the tutor asks.

Presentation of tourist information - Food & Beverage Suppliers

On successfully completing this lesson the learner will listen to and be able to describe the conditions of the principal services and contract terms that exist between a supplier and a hotel. The learner will recognise and use the key terms involved appropriately in customer and supplier situations. The learner will be able to respond to situations that require specific knowledge in a professional way by phone or mail. To demonstrate what has been learned the learner will match the images of the vocabulary with the sound, spelling and definition of the key words in the lesson.

Presentation of tourist information - Problems with Delivery Suppliers

In this lesson the learner will listen to the problems the hotel and a supplier have and the solution they give to a problem that occurs with a special delivery. The learner will see how the information the hotel and supplier have is used to deal with the situation appropriately. The learner will respond to situations that require specific knowledge of the problem in a professional way. To demonstrate what has been learned the learner will match the images of the vocabulary with the sound, spelling and definition of the key words in the lesson.

Presentation of tourist information - Dialogue Questions

In this lesson the learner will consolidate what they understand of the topics in the lessons by responding appropriately to the questions the tutor asks.

Presentation of tourist information - Consolidation

On successfully completing this lesson the learner will have demonstrated that they are familiar with the vocabulary in the situations practiced in previous units and are able to use it in familiar ways: To understand and respond to conversations that reuse and consolidate the vocabulary of the unit. The learner will be able to use the images, terms and definitions in the unit correctly, reflecting on the progress and receiving feedback on intonation and stress in dialogues. They will be capable of responding to situations that require specific knowledge in a professional way by phone, mail or face to face, such as dealing with emergency situations and insurance claims.

Presentation of tourist information - Typical Situation: Travel agency

A practical immersion in the language, whereby the student will live through a real life situation, similar to one they would confront in the language which they are learning. In this lesson the student will be introduced to new vocabulary, then, once the exercise has been completed, they will have an opportunity to practice this new vocabulary.

Presentation of tourist information - Tourism

The student will attend a class where a teacher whose first language is that being taught, will pose questions and activities to the student. The student will interact with the teacher through guided dialogues. At the same time the teacher will evaluate the student user on their performance and inform them of their progress through our very own exclusive dexway method, using text and voice to clarify any specific areas that require attention, such as pronunciation, etc.

Presentation of tourist information - Channel Dexway



Video of a trade fair: For the duration of these lessons new vocabulary will be introduced throughout. It should be noted that these lessons are very valuable, as they provide the student with an opportunity to build on their comprehension in a relaxed, natural and fun way.

Presentation of tourist information - Course test 2

In this exercise the learner will test their understanding of the key topics in part two of the course by choosing the best solution to the questions each text has. The learner will find out their performance and the progress made at the end of each exercise.

Tourist customer service in English. (Part 3)

On successfully completing the course objectives at this level, learners will have the ability to help tourists when they ask for service and help, informing tourists about travel times, arrival and departures and explaining security measures that protect them. In familiar situations learners will practice these situations and politely provide an appropriate service. Inferring context and using interactive exercises to confirm understanding, learners will practice listening and complete sample dialogues that consolidate the vocabulary in the topic. The learners will complete written exercises that demonstrate that they are capable of matching the written forms of words to the vocabulary used in conversations with the tourist. The learner will practice the terms in the exercises and a record of their pronunciation will be generated to monitor the progress made and encourage reflection.

Tourist customer service - Vocabulary for a Tourist I

After this lesson, the learner will be able to: - Give explanations and information to tourists. – Understand expressions common in conversations that provide professional service. - Complete written exercises that demonstrate they are capable of matching words to the sounds and images that correspond to them. – Test their knowledge of the terms in the exercises and keep a record of their pronunciation to monitor progress.

Tourist customer service - Vocabulary for a Tourist II

After this lesson, the learner will be able to: - Give explanations and information to tourists – Understand expressions common in conversations that provide professional service. - Complete written exercises that demonstrate they are capable of matching words to the sounds and images that correspond to them. – Test their knowledge of the terms in the exercises and keep a record of their pronunciation to monitor progress.

Tourist customer service - Crew Members and Security I

After this lesson, the learner will be able to: - Give explanations and information about security on board - Understand expressions common in conversations that provide professional service. - Complete written exercises that demonstrate they are capable of matching words to the sounds and images that correspond to them. - Test their knowledge of the terms in the exercises and keep a record of their pronunciation to monitor progress.

Tourist customer service - Crew Members and Security II

After this lesson, the learner will be able to: - Give explanations and information about security on board - Understand expressions common in conversations that provide professional service. - Complete written exercises that demonstrate they are capable of matching words to the sounds and images that correspond to them. – Test their knowledge of the terms in the exercises and keep a record of their pronunciation to monitor progress.



Tourist customer service - Departures, Arrivals & Useful Terms I

After this lesson, the learner will be able to: - Give explanations and information about departures and arrivals and deal with tourists professionally. – Understand expressions common in conversations that provide professional service. - Complete written exercises that demonstrate they are capable of matching words to the sounds and images that correspond to them. – Test their knowledge of the terms in the exercises and keep a record of their pronunciation to monitor progress.

Tourist customer service - Departures, Arrivals & Useful Terms II

After this lesson, the learner will be able to: - Give explanations and information about departures and arrivals and deal with tourists professionally. – Understand expressions common in conversations that provide professional service. - Complete written exercises that demonstrate they are capable of matching the written forms of designs to the sounds and images that correspond to them. – Test their knowledge of the terms in the exercises and keep a record of their pronunciation to monitor progress.

Tourist customer service - Nautical Terminology I

After this lesson, the learner will be able to: - Give explanations and information using nautical terminology. – Understand expressions common in conversations that provide professional service. - Complete written exercises that demonstrate they are capable of matching words to the sounds and images that correspond to them. – Test their knowledge of the terms in the exercises and keep a record of their pronunciation to monitor progress.

Tourist customer service - Nautical Terminology II

After this lesson, the learner will be able to: - Give explanations and information using nautical terminology. – Understand expressions common in conversations that provide professional service. - Complete written exercises that demonstrate they are capable of matching words to the sounds and images that correspond to them. – Test their knowledge of the terms in the exercises and keep a record of their pronunciation to monitor progress.

Tourist customer service - Consolidation

After this lesson, the learner will be able to: - Give explanations, describe situations, deal with problems and act professionally. – Understand expressions common in conversations that provide professional service. - Complete written exercises that demonstrate they are capable of matching words to the sounds and images that correspond to them. – Test their knowledge of the terms in the exercises and keep a record of their pronunciation to monitor progress.

Tourist customer service - Typical Situation: Information Desk

A practical immersion in the language, whereby the student will live through a real life situation, similar to one they would confront in the language which they are learning. In this lesson the student will be introduced to new vocabulary, then, once the exercise has been completed, they will have an opportunity to practice this new vocabulary.

Tourist customer service - Booking A Railway Ticket For Advance Travel From An Agency

In this lesson the learner will hear how a travel agency professional asks and answers the questions a customer has about some travel plans. The learner will listen to the customer and the travel agency professional discuss options and use the information available on a website to decide travel dates and arrangements and book a ticket successfully. The learner will use the vocabulary of the lesson to respond to these situations in a professional way. To demonstrate what has been learned the learner



will match the images of the vocabulary with the sound, spelling and definition of the key words in the lesson.

Tourist customer service - An Agency With A Problem And Reporting Lost Property To A Station Guard

On successfully completing this lesson the learner will be able to help a client when the client has a problem related to the travel arrangements and plans they have made. The learner will listen to the problem the client has and act in a professional, sensitive and helpful manner. The learner will practice the vocabulary of the lesson to respond to these situations in a professional way. To demonstrate what has been learned the learner will match the images of the vocabulary with the sound, spelling and definition of the key words in the lesson.

Tourist customer service - Dialogue Questions

In this lesson the learner will consolidate what they understand of the topics in the lessons by responding appropriately to the questions the tutor asks.

Tourist customer service - Consolidation

The learner will complete written exercises that demonstrate they are capable of matching words to the sounds and images that correspond to them. – Testing their knowledge of the terms in the exercises and keeping a record of their pronunciation to monitor progress.

Tourist customer service - Train Transport. Free expression lab

The learner will practice the language they have learned in the previous exercises by writing an email explaining how they lost their luggage when they were travelling by train. In this lesson they will follow instructions to record their description of a trip they made to a new city by train then they will send it to their teacher to be personally evaluated.

Tourist customer service - Channel Dexway

Video of a trade fair: For the duration of these lessons new vocabulary will be introduced throughout. It should be noted that these lessons are very valuable, as they provide the student with an opportunity to build on their comprehension in a relaxed, natural and enjoyable way.

Tourist customer service - Course test 3

In this exercise the learner will test their understanding of the key topics in part three of the course by choosing the best solution to the questions each text has. The learner will know the performance and the progress made at the end of each exercise.

Course summary test