

## CONTENIDO DEL CURSO:

### MÓDULO FORMATIVO 1. ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS

#### UNIDAD FORMATIVA 1 GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS 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: DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN ALOJAMIENTOS

1. El mercado turístico nacional e internacional
2. Segmentación y tipología de la demanda turística
3. Aplicación del Marketing en hostelería y turismo
4. Aplicación del plan de acción comercial
5. Aplicación de las técnicas de venta a las acciones comerciales y reservas en alojamientos
6. Aplicación de la negociación a las acciones comerciales y reservas en alojamientos

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

1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo
2. Atención al cliente en hostelería y turismo

### MÓDULO FORMATIVO 2. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

#### UNIDAD FORMATIVA 1. ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

1. El departamento de recepción
2. Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento
3. Gestión de la información en el departamento de recepción
4. Prestación de servicios de recepción
5. Facturación y cobro de servicios de alojamiento
6. Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento

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

1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo
2. Atención al cliente en hostelería y turismo

#### UNIDAD FORMATIVA 3. GESTIÓN DE PROTOCOLO

1. Eventos y protocolo

#### UNIDAD FORMATIVA 4. FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo
2. El papel del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales
3. Técnicas básicas de prevención de riesgos laborales para mandos intermedios
4. Tipos de riesgos y medidas preventivas
5. Primeros auxilios

### MÓDULO FORMATIVO 3. GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

#### UNIDAD FORMATIVA 1. PROCESOS DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

1. La planificación en las empresas y entidades de alojamiento
2. Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento
3. Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento
4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para áreas de alojamiento
5. La organización en los establecimientos de alojamiento
6. La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción
7. La dirección de personal en el área de alojamiento
8. Aplicaciones informáticas específicas para la administración de áreas de alojamiento

## **UNIDAD FORMATIVA 2. PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO**

1. La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo
2. La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística
3. Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo.

## **MÓDULO FORMATIVO 4. INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO**

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

## **MÓDULO FOMATIVO 5. MÓDULO DE PRÁCTICAS NO LABORALES DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS**