

**PRIMER SEMESTRE**

- \* Aprovisionamiento y organización del office en alojamientos
  - La camarera de pisos en alojamientos y su departamento
  - Realización de las operaciones de aprovisionamiento, control e inventario de existencias en el área de pisos
  - Participación en la mejora de la calidad
- \* Atención básica al cliente
  - Técnicas de comunicación con clientes
  - Técnicas de atención básica a clientes
  - La calidad de servicio en la atención al cliente
- \* Sistema operativo, búsqueda de información: Internet/Intranet y correo electrónico
  - Introducción al ordenador (hardware/software)
  - Utilización básica de los sistemas operativos habituales
  - Introducción a la búsqueda de información
  - Navegación por la World Wide Web
  - Utilización y configuración de correo electrónico
  - Transferencia de ficheros FTP
- \* Lavado de ropa en alojamientos
  - Procedimientos administrativos y comunicación interna en lavandería
  - Clasificación según etiquetado y marca de productos textiles para el lavado
  - Lavado, limpieza y secado de ropa
  - Almacenamiento y distribución interna de productos en lavandería
  - Normativa de seguridad, higiene y salud

**SEGUNDO SEMESTRE**

- \* Planchado y arreglo de ropa en alojamientos
  - Procedimientos administrativos y comunicación interna en el taller de planchado y costura
  - Clasificación de ropas para el planchado en alojamientos
  - Planchado, plegado, empaquetado o embolso de ropa en alojamientos
  - Costura en alojamientos
  - Almacenamiento y distribución interna de ropas y productos para el planchado
  - Normativa de seguridad, higiene y salud
- \* Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos
  - Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos
  - Operaciones y archivos de la aplicación de tratamiento de textos
  - Forma del texto, configuración de página. Creación de tablas. Corrección de textos.
  - Impresión de documentos
  - Creación de sobres y etiquetas individuales y para creación y envío masivo
  - Inserción de imágenes y autoformas
  - Creación de estilos, utilización de plantillas y asistentes
  - Trabajo con documentos largos. Fusión y revisión de documentos. Documentos compartidos. Automatización de tareas repetitivas

- \* Gestión de la atención al cliente/consumidor
  - Procesos de atención al cliente/consumidor
  - Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente
  - Aspectos legales en relación con la atención al cliente
- \* Técnicas de información y atención al cliente/consumidor
  - Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor
  - Técnicas de comunicación a clientes/consumidores

### TERCER SEMESTRE

- \* Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos
  - Atención al cliente en las operaciones de limpieza de pisos en alojamientos
  - Montaje de salones para eventos en alojamientos
  - Aplicación de normas de protocolo básico
- \* Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo
  - Conceptos generales. Desplazamiento, introducción de datos, edición y modificación de la hoja de cálculo. Almacenamiento y recuperación de un libro
  - Operaciones con rangos
  - Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo
  - Fórmulas, funciones
  - Inserción de gráficos y de otros elementos dentro de una hoja de cálculo
  - Impresión. Trabajo con datos. Revisión. Libros compartidos
  - Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático
  - Plantillas y macros
- \* Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales
  - Conceptos generales
  - Creación e inserción de datos en tablas
  - Cambios en la estructura y creación de relaciones
  - Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas
  - Creación de formularios
  - Creación de informes o reports para impresión

### CUARTO SEMESTRE

- \* Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información
  - Diseño, organización y archivo de las presentaciones
  - Introducción y conceptos generales
  - Acciones con diapositivas
  - Trabajo con objetos
  - Documentación y diseños o estilos de la presentación
  - Impresión de diapositivas en diferentes soportes
  - Presentación de diapositivas
- \* Limpieza y puesta a punto de pisos y zonas comunes en alojamientos
  - Mobiliario y decoración en empresas de actividades de alojamiento
  - Limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes en alojamientos
  - Participación en la mejora de la calidad

## QUINTO SEMESTRE

\* Iniciación al inglés

Welcome english!

I'm from...

At the terminal

Home sweet home

A day in your life

My free time

Family matters

Festivals

People

Breakfast at Tiffany's

The world around us

This is my town

Let's go shopping!

Sports & hobbies

Internet: the future is here

\* Prevención de riesgos laborales

El trabajo y la salud: los riesgos profesionales. Factores de riesgo

Daños derivados del trabajo. Accidente de trabajo y enfermedades profesionales. Otras patologías derivadas del trabajo

Marco normativo básico en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Derechos y deberes básicos en esta materia

Riesgos ligados a las condiciones de seguridad y al medio ambiente de trabajo

La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral

Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual. El plan de emergencia

El control de la salud de los trabajadores

Componentes implicados en la Prevención de Riesgos Laborales. Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en la empresa y documentación relacionada

Primeros auxilios

## SEXTO SEMESTRE

\* Manipulador de alimentos

La manipulación de los alimentos

Sistema de autocontrol basado en los principios del Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC)

Peligros en los alimentos

Las enfermedades de transmisión alimentaria. Medidas preventivas

Prácticas correctas de higiene y manipulación de los alimentos. Limpieza y desinfección

\* Orientación laboral y promoción de la calidad en la Formación Profesional para el Empleo

Análisis del perfil profesional

La información profesional. Estrategias y herramientas para la búsqueda de empleo

Calidad en las acciones formativas. Innovación y actualización docente