

**PRIMER SEMESTRE**

- \* Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo
  - La comunicación aplicada a la hostelería y turismo
  - Atención al cliente en hostelería y turismo
- \* Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos
  - Tratamiento y análisis de reservas
  - Procedimientos de reserva
  - Aplicaciones informáticas de reservas
  - Emisión de informes
  - Legislación sobre reservas
- \* Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos
  - El departamento de recepción
  - Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento
  - Gestión de la información en el departamento de recepción
  - Prestación de servicios de recepción
  - Facturación y cobro de servicios de alojamiento
  - Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento

**SEGUNDO SEMESTRE**

- \* Diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos
  - El mercado turístico nacional e internacional
  - Segmentación y tipología de la demanda turística
  - Aplicación del marketing en hostelería y turismo
  - Aplicación de plan de acción comercial
  - Aplicación de las técnicas de venta a las acciones comerciales y reservas en alojamientos
  - Aplicación de la negociación a las acciones comerciales y reservas en alojamientos
- \* Información y atención al visitante
  - Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística
  - Técnicas de protocolo e imagen personal
  - El informador como asesor de tiempo libre
  - Tipologías de clientes
  - Gestión de tiempos de atención, gestión de colas y gestión de crisis
  - Medios de respuesta
  - Legislación en materia de protección al usuario
- \* Inglés profesional para turismo
  - Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos
  - Prestación de información turística en inglés
  - Atención al cliente de servicios turísticos en inglés

## TERCER SEMESTRE

- \* Gestión de protocolo
  - El concepto de protocolo
  - Clases de protocolo
  - Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
  - Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal
  - El protocolo aplicado a la restauración
- \* Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento
  - La planificación en las empresas y entidades de alojamiento
  - Gestión y control presupuestario en las áreas de alojamiento
  - Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento
  - Evaluación de costes, productividad y análisis económico para las áreas de alojamiento
  - La organización en los establecimientos de alojamiento
  - La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción
  - La dirección de personal en el área de alojamiento
  - Aplicaciones informáticas para la administración de áreas de alojamiento

## CUARTO SEMESTRE

- \* Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales
  - Fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo
  - El papel del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales
  - Técnicas básicas de prevención de riesgos laborales para mandos intermedios
  - Tipo de riesgos y medidas preventivas
  - Primeros auxilios
- \* Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas
  - La planificación en las empresas y entidades de distribución e información turísticas
  - Gestión y control presupuestario en unidades de distribución e información turísticas
  - Estructura financiera de las agencias de viajes y otros distribuidores turísticos
  - Evaluación de costes, productividad y análisis económico para agencias de viajes y otros distribuidores turísticos
  - La organización en las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información
  - La función de integración de personal en las unidades de distribución e información turísticas
  - La dirección de personal en unidades de distribución e información turísticas
  - Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de unidades de información

## QUINTO SEMESTRE

- \* Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo
  - La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo
  - La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística
  - Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo
- \* Gestión de la información y documentación turística local
  - Las fuentes de información turística
  - Información e interpretación del patrimonio cultural y natural del entorno local

## SEXTO SEMESTRE

- \* 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
- \* 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