

MÓDULOS FORMATIVOS Y ESPECIALIDADES SECTOR TURISMO Y OCIO



1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO DE LA PROPUESTA FORMATIVA	3
2. FORMACIÓN ACTUAL IDENTIFICADA PARA CADA PUESTO DE TRABAJO	4
3. CONTENIDOS DE LA FORMACIÓN ACTUAL IDENTIFICADA PARA CADA PUESTO DE TRABAJO EN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	10
5. PROPUESTA DE NUEVOS MÓDULOS Y ESPECIALIDADES	40
5.1. Conclusiones de la formación disponible por puesto.....	40
5.2. Propuesta de módulos formativos.....	43

1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO DE LA PROPUESTA FORMATIVA

A partir del estudio de la transformación y evolución de los puestos de trabajo del sector Turismo y Ocio llevado a cabo en la Fase 2 de los trabajos, se han identificado los siguientes puestos de trabajo, así como una aproximación de la evolución de los mismos.

Puestos de trabajo más demandados en la actualidad

- Responsable de marketing digital y gestor de contenidos web de turismo
- Responsable de operaciones de sala
- Gestor comercial de reservas vacacionales
- Jefe/a de cocina
- Camarero/a
- Subgerencia de centro de ocio
- Monitor/a de ocio y tiempo libre
- Técnico/a deportivo multidisciplinar
- Personal para salas: casino, bingo...
- Recepcionista de alojamientos turísticos
- Teleoperador/a atención cliente turismo
- Ventas / Comercial sector turismo
- Ayudante de comedor
- Marketing
- Revenue Management
- Maitre
- Analistas de Datos

Puestos de trabajo que pueden desaparecer

- Cocinero/a de comida rápida
- Personal de venta de entradas de cine y espectáculos

Puestos de trabajo que se están transformando

- Agente de viajes
- Camareros/as
- Cocinero/a
- Guías turísticos e informadores turísticos
- Supervisora o Gobernanta
- Comercial turístico
- Teleoperador/a atención cliente turismo

2. FORMACIÓN ACTUAL IDENTIFICADA PARA CADA PUESTO DE TRABAJO

A partir de la matriz de ocupaciones actuales del sector y de los perfiles profesionales, se ha realizado un análisis de la formación actual (certificados de profesionalidad y especialidades) disponibles en la actualidad para aquellos puestos que están en proceso de transformación o en riesgo de desaparición.

TABLA 1. PUESTOS EN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN

Puestos	Perfil profesional						
	Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidad identificados	Especialidades formativas identificadas
Ventas / Comercial sector turismo	Bachillerato.	Nivel B2 en inglés. Idioma alemán	Análisis de datos.	Capacidad de relación con los clientes. Competencias de comunicación para brindar información general sobre los productos. Capacidad de apoyar a los clientes en la gestión de reservas. Capacidad de crear una buena primera impresión proporcionándoles una gran experiencia.	Excelentes habilidades comunicativas. Capacidad de negociación e influencia.	- Venta de productos y servicios turísticos (670h)	- Comercialización de productos turísticos 50h - Promoción y venta de servicios turísticos 35h - Cierre de operaciones de venta en el sector de agencias de viajes 8h
Agente de viajes	Formación en Turismo	Programa de facturación Beroni Software: Amadeus Conocimiento de destinos turísticos	Análisis de datos para personalizar el servicio.	Capacidad de asesorar, confección y venta de productos y servicios turísticos así como el resto de las tareas propias del puesto: Emisión de billetes aéreos, reservas de hoteles, alquiler de coches, billetes de tren	Habilidades de comunicación. Atención al cliente. Empatía.	- Creación y gestión de viajes combinados y eventos (670h)	- Amadeus 75h - Gestión de sistemas de distribución global (GDS) 40h - Reservas áreas 30h - Reservas de coches transaccional 30h - Reservas de hoteles transaccional 30h - Plataformas online de alquiler de vehículos 8h

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

Puestos	Perfil profesional						
	Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidad identificados	Especialidades formativas identificadas
							- Gestión multicanal en las agencias de viaje 8h
Teleoperador/a atención cliente turismo	Bachillerato	Amadeus. Manejo y configuración de Sistemas Operativos, servicios de Internet, e-mail y navegadores. Idioma portugués	Competencias digitales en el manejo de NNTT. Capacidad de personalizar el servicio.	Realizar la venta de productos y servicios a través de diferentes canales de comercialización. Transmitir y recibir información con clientes y agentes externos a la empresa. Gestionar documentación administrativa y relacionada con el proceso de compra. Asesorar y resolver cualquier clase de incidencia, consulta o problema. Ofrecer apoyo al resto de departamentos cuando sea necesario.	Habilidades comunicativas de forma oral y escrita.	- Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales (430h) - Actividades de venta (590h)	- Comunicación telefónica y atención al cliente en telemarketing 20h - Atención telefónica a clientes y tratamiento de situaciones conflictivas 40h - Centralitas y terminales telefónicos 30h - Satisfacción de clientes, calidad y atención telefónica de quejas 40h - Cursos varios de Soft Skills: Gestión de estrés, técnicas de relajación en la atención telefónica a clientes.
Informador turístico	Graduados/as en Geografía, o Historia, o Historia del Arte, turismo,	Office. Idiomas	Competencias digitales en el manejo de NNTT. Capacidad de personalizar el servicio	Capacidad de asesorar a los turistas que visitan un lugar sobre los recursos y actividades que pueden encontrar.	Habilidades de comunicación	- Promoción turística local e información al visitante 690h	- Animación turística 75h

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

Puestos	Perfil profesional						
	Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidad identificados	Especialidades formativas identificadas
	Técnicos/as en Empresas y Actividades Turísticas, Técnicos/as Superiores en Comercialización e Información Turística, Técnicos/as Superiores en Alojamientos o Técnicos/as Superiores en Agencias de Viajes.			Saber transmitir la originalidad de la región, más allá de un listado de monumentos, restaurantes o eventos, para captar la fidelidad de un turista que cada vez es más exigente.			
Camarero/a	Formación básica E.S.O o similar. Carnet de manipulador de alimentos	Office	Sistemas informáticos hosteleros TPV / POS.	Conocimiento y dominio de la carta de productos y platos, manejo con soltura la carta de vinos y las técnicas de servicio, así como tener cierto conocimiento de la situación y expectativas de la competencia.	Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Operaciones básicas de restaurante y bar 290h - Servicios de bar y cafetería 640h - Servicios de restaurante 580h 	<ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente en hostelería 60h - Enología, licores y aguardientes. Técnicas. - Logística en bar: aprovisionamiento y almacenaje de alimentos y bebidas 35h - Cata y maridaje de cervezas 5h - Vinos: navarro, del mundo - Servicios de comidas en barra y sala 12h - Servicios de bebida en barra y sala 12h

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

Puestos	Perfil profesional						
	Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidad identificados	Especialidades formativas identificadas
							<ul style="list-style-type: none"> - Servicios básicos de barra y sala en restauración 20h - Preparación y presentación de bebidas 10h
Cocinero/a	Educación Secundaria Obligatoria. Formación en Restauración	Manipulación de alimentos	Competencias digitales de NNTT. Habilidad en el manejo de robots	Elaboración de platos y menús. Preparación de los ingredientes. Gestión de la cocina	Carácter positivo, sea flexible, proactivo/a y sepa trabajar en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> - Cocina 810 h - Dirección y producción en cocina 1110h - Operaciones básicas de cocina 310h 	<ul style="list-style-type: none"> - Logística en la cocina: Aprovechamiento de materias primas en cocina 80 h - Elaboraciones básicas de cocina 40h - Aplicación de fundamentos básicos en cocina 60h - Atención al cliente en hostelería 60h - Diferentes tipos de cocina: cocina al vacío, colectiva, creativa y de autor, de la pasta, internacional, italiana, mediterránea, molecular, celiaca, sana, vegetariana, utilización culinaria del arroz, elaboración, cocina española, de temporada. - Creación de cartas y menús 30h - Decoración y exposición de platos 40h

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

Puestos	Perfil profesional						
	Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidad identificados	Especialidades formativas identificadas
							<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la restauración 100h - Innovación en la cocina 35h - La cocina de carne, aves y caza: análisis de técnicas culinarias 70h - Técnicas culinarias. Elaboración de salsas 14h - Identificación de alérgenos 10h - Preparaciones culinarias a base de: legumbres, huevos, arroces y hortalizas - Diseño, planificación y elaboración de menús para diferentes poblaciones
Supervisor/a o Gobernanta	Formación Profesional Grado Medio - Hostelería y Turismo	Conocimiento en control de costes y e inventario.	Competencias digitales y manejo de nuevas tecnologías	Realización de inventarios, gestión de compras de material y uniformes de personal. Asignación de tareas, reparto de planes de trabajo y confección de turnos Revisión de la limpieza en las habitaciones y zonas comunes Gestión, supervisión y formación del personal a su cargo	Habilidades organizativas y de planificación de horarios Orientación al detalle Capacidad para gestionar equipos y trabajar bajo	- Gestión de pisos y limpieza en alojamientos (480h)	No se han identificado especialidades formativas para este puesto.

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

Puestos	Perfil profesional						
	Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidad identificados	Especialidades formativas identificadas
				Atención de clientes y seguimiento de sus necesidades y satisfacción. Seguimiento e implantación del presupuesto en su área de gestión	presión, con dotes de mando y liderazgo.		

TABLA 2. PUESTOS EN RIESGO DE DESAPARICIÓN

Puestos	Perfil profesional						
	Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidad identificados	Especialidades formativas identificadas
Cocinero/a de comida rápida	Educación Secundaria Obligatoria. Valorable formación en Hostelería	Manipulación de alimentos		Preparar alimentos y bebidas simples o ya preparados, tales como sándwiches, hamburguesas, pizzas, pescado y patatas fritas, ensaladas y café Lavar, cortar, medir y mezclar los alimentos para cocinar.	Capacidad de concentración Atención al detalle Rapidez organización	No se han identificado certificados de profesionalidad para este puesto.	
Personal de venta de entradas: cine, espectáculos	Educación Secundaria Obligatoria.			Cobro en la caja y atención al cliente Gestión de entradas	Atención al cliente	No se han identificado certificados de profesionalidad para este puesto	- Ofimática específica taquillas de cine 20h

3. CONTENIDOS DE LA FORMACIÓN ACTUAL IDENTIFICADA PARA CADA PUESTO DE TRABAJO EN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN

Las siguientes tablas detallan el objetivo y contenidos de la formación identificada (certificados de profesionalidad y especialidades) para cada puesto de trabajo en proceso de transformación. Se analiza la formación disponible para los puestos de trabajo que se encuentran en proceso de transformación.

VENTAS/ COMERCIAL TURISMO:

- Certificados de profesionalidad

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Hostelería y turismo	Agencias de viaje	Venta de productos y servicios turísticos	670	<p>Vender servicios turísticos y viajes.</p> <p>Desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viajes. Gestionar unidades de información y distribución turísticas.</p> <p>Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.</p>	<p>MF0266_3: Promoción y venta de servicios turísticos. (250 horas)</p> <p>UF0073: Productos, servicios y destinos turísticos. (90 horas)</p> <p>UF0078: Asesoramiento, venta y comercialización de productos y servicios turísticos. (90 horas)</p> <p>UF0079: Gestión de sistemas de distribución global (GDS). (40 horas)</p> <p>UF0042: Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo. (30 horas)</p> <p>MF0267_2: Procesos económico-administrativos en Agencias de Viajes. (90 horas)</p> <p>MF0268_3: Gestión de unidades de información y distribución turísticas. (120 horas)</p> <p>UF0077: Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas.(70 horas)</p> <p>UF0049: Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. (50 horas)</p> <p>MF1057_2: Inglés profesional para turismo. (90 horas)</p> <p>MP0019: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Venta de productos y servicios turísticos. (120 horas)</p>	<p>Técnico de ventas en agencias de viajes</p> <p>Vendedor de agencia de viajes minorista.</p> <p>Empleado de departamento de reservas. Jefe de mostrador de agencia de viajes emisora</p> <p>Jefe del departamento de reservas</p> <p>Técnico de promoción agencias de viajes</p> <p>Promotor de agencia de viajes minorista Jefe de promoción de agencia de viajes emisora</p> <p>Técnico de producto agencias de viajes Jefe del departamento de</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
						empresas de agencia de viajes emisora. Técnico en agencias de viajes Jefe de oficina de agencia de viajes emisora. Coordinador de calidad en agencia de viajes emisora.

• Especialidades de formación

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
Comercialización de productos turísticos	50	Adquirir los fundamentos necesarios sobre los diferentes servicios y destinos turísticos, aplicando las técnicas de marketing necesarias para su comercialización	INTRODUCCIÓN AL TURISMO Definición De Turismo Y Turista. El Turismo Como Fenómeno. Breve Historia Del Turismo. Gestión De Los Servicios Turísticos. El Servicio turístico, Calidad. Casos Prácticos. DESTINOS TURISTICOS Definición. Tipos De Turismo. Clasificación Según El Tipo De Turismo. Conceptos. El Marketing y los Destinos turísticos. Clasificación. Casos Prácticos. SERVICIOS TURISTICOS Servicios turísticos. Empresas turísticas. Casos Prácticos. GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURISTICOS Definición. Legislación. Características. Normativa Y Clasificación De Alojamientos. Casos Prácticos. ECOTURISMO O TURISMO SOSTENIBLE Definición Conceptos Básicos. ¿Cuándo Y Por Qué Surge El Ecoturismo? Repercusión Internacional. Actividad turística. Educación Ecoturismo. Casos Prácticos.
Promoción y venta de servicios turísticos	35	Adquirir los fundamentos básicos para realizar la promoción, venta y comercialización de productos y servicios turísticos,	1. PRODUCTOS, SERVICIOS Y DESTINOS TURÍSTICOS. El turismo y la estructura del mercado turístico. El alojamiento como componente del producto turístico. El transporte como componente del servicio turístico. Otros

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
		<p>utilizando los programas informáticos de gestión de agencias de viajes.</p>	<p>elementos y componentes de los viajes combinados, excursiones y traslados. Principales destinos turísticos nacionales. Principales destinos turísticos internacionales.</p> <p>2. ASESORAMIENTO, VENTA Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS.</p> <p>La distribución turística. La venta de alojamiento. La venta de transporte. La venta de viajes combinados. Otras ventas y servicios de las agencias de viajes. El marketing y la promoción de ventas en las entidades de distribución turística. Internet como canal de distribución turística. Páginas web de distribución turística y portales turísticos.</p> <p>3. GESTIÓN DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL.</p> <p>Utilización de sistemas de distribución (GDS) y de aplicaciones informáticas de gestión de agencia de viajes. Los sistemas globales de distribución (GDS). La distribución turística en internet. Programas de ventas.</p> <p>4. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO.</p> <p>La comunicación aplicada a la hostelería y al turismo. Atención al cliente en hostelería y turismo. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea</p>
<p>Cierre de operaciones de venta en el sector de agencias de viajes</p>	<p>8</p>	<p>Desarrollar técnicas de relación comercial orientadas a la consecución de operaciones de venta en el sector de agencias de viajes.</p>	<p>Cierre de operaciones de venta en el sector de las agencias de viajes</p> <p>Detección de necesidades de venta y argumentación comercial de las agencias de viajes: Modelo teórico.</p> <p>Aplicación de Técnicas de análisis y refutación de objeciones</p> <p>Puesta en práctica de las técnicas aprendidas en el cierre de una venta.</p>

AGENTE DE VIAJES:

- Certificados de profesionalidad

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Hostelería y turismo	Agencia de viajes	Creación y gestión de viajes combinados y eventos	670	<p>Elaborar y operar viajes combinados, excursiones y traslados.</p> <p>Gestionar eventos.</p> <p>Gestionar unidades de información y distribución turísticas.</p> <p>Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.</p>	<p>MF1055_3: Elaboración y gestión de viajes combinados. (150 horas)</p> <p>UF0073: Productos, servicios y destinos turísticos. (90 horas)</p> <p>UF0074: Planificación, programación y operación de viajes combinados. (60 horas)</p> <p>MF1056_3: Gestión de eventos. (150 horas)</p> <p>UF0075: Planificación, organización y control de eventos. (90 horas)</p> <p>UF0076: Comercialización de eventos. (30 horas)</p> <p>UF0043: Gestión de protocolo. (30 horas)</p> <p>MF0268_3: Gestión de unidades de información y distribución turísticas. (120 horas)</p> <p>UF0077: Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas. (70 horas)</p> <p>UF0049: Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo (50 horas)</p> <p>MF1057_2: Inglés profesional para turismo. (90 horas)</p> <p>MP0018: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Creación y gestión de viajes combinados y eventos. (160 horas)</p>	<p>Promotor de agencia de viajes</p> <p>Promotor de agencia de viajes mayorista.</p> <p>Técnico de ventas en agencias de viajes</p> <p>Empleado o jefe de departamento de reservas de agencia mayorista.</p> <p>Técnico de producto agencias de viajes</p> <p>Programador de viajes combinados en agencias de viajes mayoristas y minoristas.</p> <p>Responsable del departamento nacional o internacional en agencias de viajes mayoristas.</p> <p>Técnico en agencias de viajes</p> <p>Transferista de agencias de viajes. Coordinador de calidad en agencias de viajes mayoristas o en empresas profesionales organizadoras de congresos u OPC y en entidades organizadoras de eventos y ferias. Técnico o promotor de Oficinas de Congresos y de empresas organizadoras de congresos u OPC. Técnico o promotor de centros de congresos. Empleado de entidad organizadora de ferias y eventos.</p> <p>Responsable de departamento de eventos en entidades hoteleras</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

- Especialidades de formación

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
Amadeus	75h	Realizar las reservas de los diferentes productos y servicios turísticos a través de la utilización del programa Amadeus.	<p>1. RESERVAS AÉREAS Acceso al Sistema. Codificación de ciudades, compañías aéreas y países. Consulta de vuelos. Elementos obligatorios de la reserva. Elementos opcionales de la reserva. Recuperación de reservas. Modificación de reservas. Pasajeros frecuentes. El sistema de Colas.</p> <p>2. RESERVA DE COCHES Introducción. Codificación de términos de coches. Listado de oficinas de alquiler de coches. Disponibilidad de coches. Condiciones de tarifas de coches. Reserva de coches. Bono de coches.</p> <p>3. RESERVA DE HOTELES Introducción. Decodificación de cadenas hoteleras y de tarifas. Listado de hoteles. Disponibilidad de hoteles. Características del hotel. Condiciones de tarifas. Reserva de hoteles.</p> <p>4. TARIFAS AÉREAS Conceptos básicos en tarifas aéreas. Consulta de Tarifas para dos puntos. Consulta de la mejor tarifa. Consulta de Tarifas para una ruta. Ruta de una Tarifa. Clases de Reserva. Nota de la Tarifa Tarifas negociadas. Cambio de moneda. Cálculo de equipaje extra</p> <p>5. EMISIÓN DE BILLETES Conceptos generales y elementos mínimos en la Emisión de Billetes. Creación de una Tarifa Automática. Selección de una tarifa desde una lista de tarifas. Mejor tarifa con cambio de reserva. Creación de una Tarifa Manual. Elemento de Forma de pago. Elemento de Comisión. Elemento de Compañía emisora. Emisión de Billetes. Billetes: Cancelación. Revalidación. Remisión. Reembolso. Reemisiones. Reembolsos</p>
Gestión de sistemas de distribución global (GDS)	40	Utilizar los soportes informáticos de uso habitual en el sector turístico y en agencias de viaje	<p>LOS SISTEMAS GLOBALES DE DISTRIBUCIÓN (GDS). Estructura de los GDS. Funcionamiento de los GDS. Amadeus. Galileo. Sabre. Worldspan. Otros sistemas de distribución global. Gestión de documentos de servicios turísticos. Información adicional para la expedición del localizador. Proceso para realizar una consulta y posterior reserva. Consulta de disponibilidad. Reserva y emisión de la documentación.</p> <p>LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA EN INTERNET. PROGRAMAS DE VENTA O FRONT-OFFICE. GESTIÓN DE EXPEDIENTES DENTRO DE UNA AGENCIA DE VIAJES.</p>
Reservas aéreas	30	Manejar las reservas aéreas a través del Programa Amadeus.	<p>1. RESERVAS AÉREAS/TRANSACCIONAL Acceso al Sistema. Codificación de ciudades, compañías aéreas y países. Consulta de vuelos. Elementos obligatorios de la reserva. Elementos opcionales de la reserva. Recuperación de reservas. Modificación de reservas. Pasajeros frecuentes. El sistema de Colas.</p> <p>2. TARIFAS AÉREAS Y EMISIÓN DE BILLETES/TRANSACCIONAL</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			<p>Tarifas aéreas: Conceptos básicos en tarifas aéreas. Consulta de Tarifas para dos puntos. Consulta de la mejor tarifa. Consulta de Tarifas para una ruta. Ruta de una Tarifa. Clases de Reserva. Nota de la Tarifa. Tarifas negociadas. Cambio de moneda. Cálculo de equipaje extra Emisión de billetes:</p> <p>Conceptos generales y elementos mínimos en la Emisión de Billetes. Creación de una Tarifa Automática. Selección de una tarifa desde una lista de tarifas. Mejor tarifa con cambio de reserva. Creación de una Tarifa Manual. Elemento de Forma de pago. Elemento de Comisión. Elemento de Compañía emisora. Emisión de Billetes: Cancelación. Revalidación. Remisión. Reembolso. Impresora ATB (reseña histórica, no evaluable). Reemisiones. Reembolsos</p> <p>3. CURSO DE RESERVAS AÉREAS/GRÁFICO: Elementos y proceso de una reserva. Navegación por módulos. Búsqueda de tarifas. Clase de reserva. Reserva de vuelos. Elementos mínimos de la reserva. Recuperación de reservas. Modificación. Cancelación. Elementos opcionales de la reserva. Reserva de asientos. Segmentos pasivos. Descuento de residentes. Vuelos en conexión. Colas. Niños y bebés. Acceso directo. Amadeus All Fares.</p>
Reservas de coches transaccional	30	Realizar de forma autónoma la gestión básica de una reserva de vehículos, utilizando la herramienta informática del Programa Amadeus Transaccional.	<ol style="list-style-type: none"> 1. INTRODUCCIÓN. 2. CODIFICACIÓN DE TÉRMINOS DE COCHES. 3. LISTADO DE OFICINAS DE ALQUILER DE COCHES. 4. DISPONIBILIDAD DE COCHES. 5. CONDICIONES DE TARIFAS DE COCHES. 6. RESERVA DE COCHES. 7. BONO DE COCHES.
Reservas de hoteles transaccional	30	Realizar de forma autónoma la gestión básica de una reserva de hoteles utilizando la herramienta informática del programa Amadeus Transaccional.	<ol style="list-style-type: none"> 1. INTRODUCCIÓN. 2. DECODIFICACIÓN DE CADENAS HOTELERAS Y DE TARIFAS. 3. LISTADO DE HOTELES. 4. DISPONIBILIDAD DE HOTELES. 5. CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL. 6. CONDICIONES DE TARIFAS HOTELERAS. 7. RESERVA DE HOTELES. .
Plataformas online de alquiler de vehículos	8	Rastrear la oferta de alquiler de vehículos y las plataformas que la gestionan, así como identificar y comparar los elementos que intervienen en dicha oferta, con la finalidad de favorecer su uso desde las agencias de viaje	Plataformas on line de alquiler de vehículos
Gestión multicanal en las agencias de viaje	8	Desarrollar técnicas de relación comercial orientadas a la atención al cliente a través de todos los canales de relación, presencial,	Gestión multicanal en las agencias de viajes

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
		telefónico y escrito por parte de las agencias de viajes	

TELEOPERADOR/A ATENCIÓN AL CLIENTE

- Certificados de profesionalidad

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Administración y gestión	Gestión de la información y comunicación	Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	430h	Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico. Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización. Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.	MF0969_1: Técnicas administrativas básicas de oficina. (150 horas) UF0517: Organización empresarial y de recursos humanos. (30 horas) UF0518: Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa.(30 horas) UF0519: Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial. (90 horas) MF0970_1: Operaciones básicas de comunicación. (120 horas) UF0520: Comunicación en las relaciones profesionales. (50 horas) UF0521: Comunicación oral y escrita en la empresa. (70 horas) MF0971_1: (Transversal) Reproducción y archivo. (120 horas) UF0513: Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático. (60 horas) UF0514: Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático. (60 horas) MP0112: Módulo de prácticas profesionales no laborales de operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales. (40 horas)	Operadores/as de central telefónica. Teleoperadores/as. Recepcionistas-telefonistas en oficinas, en general. Empleados/as de ventanilla de correos. Clasificadores/as-repartidores/as de correspondencia. Ordenanzas. Taquilleros/as Auxiliar de servicios generales. Auxiliar de oficina. Auxiliar de archivo. Auxiliar de información.

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Comercio y Marketing	Venta	Actividades de venta	590h	Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización. Realizar las operaciones auxiliares a la venta. Ejecutar las acciones del Servicio de Atención al cliente/consumidor/usuario. Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.	MF0239_2: Operaciones de venta. (160 horas) UF0030: Organización de procesos de venta. (60 horas) UF0031: Técnicas de venta. (70 horas) UF0032: Venta online. (30 horas) MF0240_2: Operaciones auxiliares a la venta. (140 horas) UF0033: Aprovisionamiento y almacenaje en la venta. (40 horas) UF0034: Animación y presentación del producto en el punto de venta. (60 horas) UF0035: Operaciones de caja en la venta.(40 horas) MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario. (120 horas) UF0036: Gestión de la atención al cliente / consumidor. (60 horas) UF0037: Técnicas de información y atención al cliente / consumidor. (60 horas) MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales. (90 horas) MP0009: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Actividades de venta. (80 horas)	Cajero/a de comercio. Dependiente de comercio. Vendedor/a. Promotor/a comercial. Operador de contac-center Teleoperadoras (call-center). Televendedor/a. Operador/a de venta en comercio electrónico. Técnico de información y atención al cliente

• Especialidades de formación

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
Comunicación telefónica y atención al cliente en telemarketing	20h	Atender correctamente el teléfono como recurso para la atención al cliente en la empresa en telemarketing, reconociendo la importancia de la comunicación por este medio en la empresa.	EL USO DEL TELÉFONO 1.1. La proyección de la imagen de la empresa. 1.2. Actitudes e intereses. 1.3. El proceso de comunicación. 1.4. Eficacia en la acogida personal. 1.5. Mejorar las técnicas de información al público. 1.6. El telemarketing.

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			1.7. El teléfono para la venta, para postventa, para gestiones. LA ATENCIÓN AL CLIENTE 2.1. Los argumentarios. 2.2. El manejo de situaciones difíciles: reclamaciones y quejas. 2.3. Elementos de la comunicación telefónica. 2.4. Recepción y emisión de llamadas. 2.5. Fases de la conversación telefónica. 2.6. Tratamiento de quejas.
Atención telefónica a clientes y tratamiento de situaciones conflictivas	40h	Desenvolverse dentro del Sector y utilizar las técnicas de comunicación telefónica, tanto a nivel de emisor como de receptor y gestionar de una manera rápida y eficaz las necesidades de los clientes.	UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN - La comunicación - El proceso de comunicación - La comunicación telefónica - Normas generales ante el teléfono - La voz UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EFECTIVA - Fases de las llamadas - Escucha activa - Las barreras comunicativas UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD DEL SERVICIO - Servicio de calidad a la ciudadanía - El/la ciudadano/a como persona UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS - Reclamaciones - Desarrollo de la reclamación - Respuesta a reclamaciones previas UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTENIDOS PRÁCTICOS - Ejemplificar la actuación en torno a una situación real con el cliente - Ilustrar las características y las tipologías de los clientes - Enunciar aquellos elementos fundamentales de la comunicación para establecer relaciones internas y externas en la organización - Desarrollar la escucha activa dando feedback textual - Describir los tipos de barreras que existen en la comunicación - Describir la imagen que podemos dar a un cliente - Reconocer la tipología de cliente de una serie de ejemplos - Reconocer la utilización de las habilidades de asertividad y la simpatía en casos - Manejar una situación conflictiva dada con un cliente

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
Centralitas y terminales telefónicos	30h	Configurar los equipos y sistemas de telecomunicaciones en relación al teléfono	<p>1. LA COMUNICACIÓN EN TELEFONÍA</p> <p>1.1. Descripción de la comunicación</p> <p>1.2. Elementos de una conexión</p> <p>1.3. Tipos de comunicaciones</p> <p>1.4. Configuración del nodo</p> <p>1.5. Áreas funcionales del nodo</p> <p>1.6. El sistema de control</p> <p>1.7. Funciones de los sistemas de comunicación</p> <p>1.8. Sistemas de conmutación digitales</p> <p>1.9. Señalización</p> <p>2. LAS CENTRALITAS Y LOS TERMINALES TELEFÓNICOS</p> <p>2.1. Estructura de una PBX</p> <p>2.2. Servicios de una PBX</p> <p>2.3. Programación general de una PBX</p> <p>2.4. Terminales telefónicos</p> <p>3. LOS MÓDEMS</p> <p>3.1. Características generales</p> <p>3.2. La comunicación</p> <p>3.3. El cable-módem</p> <p>3.4. Normalización</p>
Satisfacción de clientes, calidad y atención telefónica de quejas	40h	Mejorar la competencia y cualificación de los trabajadores, atendiendo a los requerimientos de productividad y competitividad de las empresas, las necesidades del mercado de trabajo y las aspiraciones de promoción profesional y desarrollo personal de los mismos.	<p>CONCEPTO Y CRITERIOS DE CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepto de calidad. - La calidad en el sector servicios. - El sistema de calidad. - ¿Qué es un sistema de calidad? <p>EL CERTIFICADO DE CALIDAD ISO 9001</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo del sistema de calidad. - Calidad frente a no calidad. - La utilidad de la calidad. - Servicio y calidad de trato. - Atención al cliente en el puesto de trabajo. <p>LA SATISFACCION DEL CLIENTE</p> <p>LA FIDELIZACION DEL CLIENTE</p> <p>RESOLUCION DE QUEJAS</p> <p>EL ABANDONO DE CLIENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué desean los clientes de servicios? - La creación de valor para el cliente. - Gestión de las expectativas del cliente.

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			<ul style="list-style-type: none"> - Percepciones. - Motivación. - Actitudes. <p>TIPOLOGIAS DE CLIENTES Y NORMAS DE TRATO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importancia del empleado en la atención al cliente. - Actitudes de los empleados. - Cliente interno, cliente externo. - El proceso de la comunicación. - La comunicación no verbal. - La escucha eficaz. <p>LA ATENCION TELEFONICA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Componentes de la comunicación telefónica. - La correcta recepción de llamadas. - Cómo atender las llamadas de reclamación. - Habilidades y actitud de quien atiende el teléfono.
Cursos varios de Soft Skills: Gestión de estrés, técnicas de relajación en la atención telefónica a clientes	-	Reducir el estrés y la tensión ocasionada por situaciones que se pueden producir en la actividad profesional. Dotar de herramientas y habilidades para manejar situaciones de estrés en los profesionales que se dedican a la atención telefónica a clientes	<p>Los contenidos de estos cursos están relacionados con los siguientes módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrés. Concepto. Etapas. Gestión de estrés. - Técnicas de relajación para reducir el estrés

INFORMADOR/A TURÍSTICO

- Certificados de profesionalidad

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Hostelería y turismo	Información, promoción y desarrollo turístico	Promoción turística local e información al visitante	690	<p>Gestionar información turística.</p> <p>Crear, promocionar y gestionar servicios y productos turísticos locales.</p> <p>Gestionar unidades de información y distribución turísticas.</p> <p>Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.</p>	<p>MF1074_3: Información turística. (180 horas)</p> <p>UF0080: Organización del servicio de información turística local. (90 horas)</p> <p>UF0081: Gestión de la información y documentación turística local (60 horas)</p> <p>UF0082: Información y atención al visitante. (30 horas)</p> <p>MF1075_3: Productos y servicios turísticos locales. (180 horas)</p> <p>UF0083: Diseño de productos y servicios turísticos locales. (90 horas)</p> <p>UF0084: Promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales. (90 horas)</p> <p>MF0268_3: Gestión de unidades de información y distribución turísticas. (120 horas)</p> <p>UF0077: Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas. (70 horas)</p> <p>UF0049: Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. (50 horas)</p> <p>MF1057_2: Inglés profesional para turismo. (90 horas)</p> <p>MP0020: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Promoción turística local e información al visitante. (120 horas)</p>	<p>Agente de desarrollo turístico local. Técnico de información turística</p> <p>Informador turístico.</p> <p>Jefe de oficina de información turística.</p> <p>Promotor turístico.</p> <p>Técnico de empresa de consultoría turística.</p> <p>Coordinador de calidad en empresas y entidades de servicios turísticos.</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

- Especialidades de formación

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
Animación turística	75	Adquirir los fundamentos necesarios para organizar el departamento de animación turística, con objeto de organizar, desarrollar y controlar las actividades de animación	<p>ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS Y FUNCIONALES</p> <p>1.1. Estructuras organizativas y funcionales</p> <p>1.2. Turismo para todos</p> <p>1.3. Regulaciones y normativas</p> <p>1.4. Importancia de la animación en los alojamientos turísticos</p> <p>LA ANIMACIÓN Y SUS RESPONSABLES, LOS ANIMADORES</p> <p>2.1. ¿Qué es la animación? Concepto y antecedentes</p> <p>2.2. Objetivos y situación de la animación turística</p> <p>2.3. Los animadores, ¿quiénes somos?</p> <p>2.4. Clasificación, características y cualidades del animador</p> <p>2.5. Formación y capacitación</p> <p>2.6. Ocupaciones y puestos de trabajo</p> <p>ELEMENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE UN DEPARTAMENTO DE ANIMACIÓN</p> <p>3.1. La organización en el departamento de animación</p> <p>3.2. Relaciones con otros departamentos</p> <p>3.3. Espacios y recursos humanos</p> <p>3.4. Recursos económicos</p> <p>LA ORGANIZACIÓN, DESARROLLO Y CONTROL DE ACTIVIDADES</p> <p>4.1. Diseño de los programas de animación</p> <p>4.2. Herramientas para la organización del programa</p> <p>4.3. Tipos de programas de animación</p> <p>4.4. Temporalización de programas y actividades</p> <p>4.5. La evaluación en los procesos de animación</p> <p>4.6. Promoción, publicidad y venta de nuestras actividades</p> <p>DINÁMICA Y DINAMIZACIÓN DE GRUPOS</p> <p>5.1. Grupo, fases y clasificación</p> <p>5.2. Los roles en el desarrollo del grupo</p> <p>5.3. Líder y liderazgo</p> <p>5.4. El logro de dinamizar un grupo</p> <p>5.5. ¿Qué entendemos por dinámica de grupos?</p> <p>5.6. Clasificación de las dinámicas de grupo</p> <p>5.7. Diseño y aplicación de las dinámicas de grupo</p> <p>5.8. Criterios para elegir la dinámica adecuada</p>

CAMARERO/A

- Certificados de profesionalidad

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Hostelería y turismo	Restauración	Operaciones básicas de restaurante y bar	290	Asistir en el servicio de alimentos y bebidas. Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas.	MF0257_1: Servicio básico de restaurante-bar. (120 horas) UF0053: Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración.(30 horas) UF0058: Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio. (30 horas) UF0059: Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante. (60 horas) MF0258_1: Aprovisionamiento, bebidas y comidas rápidas. (120 horas) UF0053: Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración. (30 horas) UF0060: Aprovisionamiento y almacenaje de alimentos y bebidas en el bar.(30 horas) UF0061: Preparación y servicio de bebidas y comidas rápidas en el bar. (60 horas) MP0015: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Operaciones básicas de restaurante y bar. (80 horas)	Ayudante de camarero. Ayudante de bar. Ayudante de economato. Auxiliar de colectividades. Empleado de pequeño establecimiento de restauración
Hostelería y turismo	Restauración	Servicios de bar y cafetería	640	Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa. Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas. Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos. Preparar y exponer elaboraciones sencillas propias de la oferta de barcafetería.	MF1046_2: Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa. (70 horas) MF1047_2: (Transversal) Bebidas. (80 horas) MF1048_2: (Transversal) Servicio de vinos. (90 horas) MF1049_2: Elaboración y exposición de comidas en el bar-cafetería. (50 horas) MF1050_2: Gestión del bar-cafetería. (120 horas) UF0256: Control de la actividad económica del bar y cafetería. (90 horas) UF0257: Aplicación de sistemas informáticos en bar y cafetería. (30 horas) MF0711_2: (Transversal) Seguridad, higiene y	Barman. Camarero de bar-cafetería. Camarero de barra y/o dependiente de cafetería Encargado de bar-cafetería Jefe de barra en bar o cafetería

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
				<p>Gestionar el bar-cafetería. Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería. Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.</p>	<p>protección ambiental en hostelería. (60 horas) MF1051_2: (Transversal) Inglés profesional para servicios de restauración. (90 horas) MP0057: Modulo de prácticas profesionales no laborales de Servicios de Bar y Cafetería (80 horas)</p>	
Hostelería y turismo	Restauración	Servicios de Restaurante	580	<p>Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en sala. Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos. Elaborar y acabar platos a la vista del cliente. Disponer todo tipo de servicios especiales en Restauración. Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería. Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.</p>	<p>MF1052_2: Servicio en restaurante. (130 horas) UF0258 Sistemas de aprovisionamiento y mise en place en el restaurante (40 horas) UF0259 Servicio y atención al cliente en restaurante (50 horas) UF0260 Facturación y cierre de actividad en restaurante (40 horas) MF1048_2: (Transversal) Servicio de vinos. (90 horas) MF1053_2: Elaboración y acabado de platos a la vista del cliente. (50 horas) MF1054_2: Servicios especiales en restauración. (80 horas) MF0711_2: (Transversal) Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.(60 horas) MF1051_2: (Transversal) Inglés profesional para servicios de restauración. (90 horas) MP0061 Módulo de prácticas profesionales no laborales de Servicios de Restaurante(80 horas)</p>	<p>Camarero. Camarero de Sala o Jefe de Rango. Jefe de sector de restaurante o sala.</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

- Especialidades de formación:

*En este apartado se analizan las formaciones que están relacionadas con los procesos en transformación debido a la incorporación de las nuevas tecnologías en la actividad profesional.

*No se incluye la formación relacionada con los conocimientos técnicos propios de la actividad de camarero/a (elaboración de diferentes tipos de bebidas: cocktails, bebidas alcohólica, etc.)

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
Atención al cliente en hostelería	60	Atender a los clientes en el entorno de la hostelería, realizando una correcta recepción de los mismos mediante la aplicación de las técnicas de atención y comunicación según el tipo de cliente y el tipo de demanda de información o reclamación efectuada, así como gestionar los programas de fidelización y evaluación después de la realización del servicio.	Módulo 1 Técnicas de atención al cliente en hostelería 20 horas Módulo 2 Fases de la atención al cliente en hostelería 20 horas Módulo 3 Gestión de reclamaciones en hostelería y resolución de conflictos 20 horas
Logística en bar: aprovisionamiento y almacenaje de alimentos y bebidas	35	Analizar los diferentes procesos que intervienen en la gestión logística, economato y bodega de un restaurante-bar, evitando los riesgos que puedan derivarse de la manipulación de mercancías.	1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN LOGÍSTICA: ASPECTOS GENERALES. La logística dentro de la empresa. Análisis de costes logísticos. Indicadores de la gestión logística. 2. LA GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS ALMACENES. Principios organizativos de almacén. El almacén como parte integrante de nuestra tipología de productos. Sistemas de almacenaje: introducción, topologías. El lay out de los almacenes, Sistemas de gestión de almacén informatizado: (sga) 3. LA ORGANIZACIÓN DEL STOCK. Introducción en la gestión de inventarios. Clasificación de stocks. Rotación de stocks. Elementos integrantes de la composición de stock. Clases de stocks. Optimización de los costes de stock. Método analítico de valoración a,b,c. El cálculo de la norma. Flujos internos. Métodos de valoración de salidas de existencias: fifo, lifo, pmp. 4. REALIZACIÓN DE OPERACIONES SENCILLAS DE ECONOMATO Y BODEGA EN EL RESTAURANTE-BAR. Solicitud y recepción de géneros culinarios y bebidas: métodos sencillos, documentación y aplicaciones. Personal que interviene en la elaboración de pedidos. Factores a tener en cuenta. Trabajo con los distribuidores. Almacenamiento: métodos sencillos y aplicaciones. Recepción de mercancías. Almacenaje y control de evolución de los géneros. Condiciones de conservación de los productos. Controles de almacén. Circuito documental. Software. Control de inventarios. 5. UTILIZACIÓN DE MATERIAS PRIMAS CULINARIAS Y GÉNEROS DE USO COMÚN EN EL BAR.

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			Clasificación: variedades más importantes, caracterización cualidades y aplicaciones básicas. Destilados. Bebidas no alcohólicas. El vino. Helados y semifríos. Salsas. Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos habituales que le son inherentes; necesidades básicas de regeneración y conservación. 6. DESARROLLO DEL PROCESO DE APROVISIONAMIENTO INTERNO EN EL RESTAURANTE-BAR. Formalización y traslado de solicitudes sencillas. Ejecución de operaciones en el tiempo y forma requeridos. Compras. Pedidos. Postservicio. Estudio de tiempos, recorridos y procesos. Control de calidad. LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y DE ALMACENES DE HOSTELERÍA. El sector hostelero. Factores de riesgo. Riesgos y medidas preventivas en el sector. Identificación y prevención de riesgos en los puestos de logística de bar. Control de las medidas implantadas.
Servicios de comida en barra y sala	12	Preparar el servicio de comidas rápidas en el bar y realizar elaboraciones básicas de platos y aperitivos	Módulo 1 Preparación del servicio de barra y sala 3 horas Módulo 2 Elaboración de platos y aperitivos propios del bar-cafetería 9 horas
Servicios de bebida en barra y sala	12	Realizar las operaciones necesarias en el servicio de bebidas en barra y sala, respetando el protocolo de servicio establecido y siguiendo los parámetros de calidad.	Módulo 1 Servicio de bebidas en barra 6 horas <ul style="list-style-type: none"> - Uso de las diferentes áreas de la barra, diferenciando el cometido que tiene cada una de ellas. - Manejo correcto de los utensilios, - Equipamiento y utillaje más habitual en la barra - Puesta a punto de bebidas en la barra - Interpretación de la comanda. - Utilización del utillaje y herramientas adecuadas para el servicio de bar. - Aplicación de las normas de atención al cliente. - Uso correcto de las nuevas tecnologías para la realización del servicio en barra. - Trabajo de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos por la empresa - Realización del servicio de bebidas adecuándolo al protocolo o tipo de servicio. - Servicio de bebidas alcohólicas: - Servicio de cafés e infusiones - Seguimiento de los procedimientos establecidos por los parámetros de calidad de la empresa en la realización del servicio en barra. - Respeto de la normativa ambiental en el reciclado de los envases. - Cumplimiento con la normativa de seguridad e higiene en el servicio en barra Módulo 2 Servicio de bebidas en sala 6 horas <ul style="list-style-type: none"> - Toma de la comanda de bebidas. Tipos de comanda - Uso de las técnicas de atención al cliente de acuerdo a los protocolos de calidad establecidos por la empresa

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			<ul style="list-style-type: none"> - Realización los diferentes tipos de servicio de bebidas en sala, utilizando las herramientas y utillaje necesario para el servicio solicitado en la comanda. - Servicios de sala - Actuación de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos por la empresa - Disposición de las nuevas tecnologías implantadas en la empresa para la realización del servicio - Respeto de la normativa ambiental en el reciclado de los envases - Cumplimiento con la normativa de seguridad e higiene en el servicio en sala
Servicios básicos de barra y sala en restauración	20	Participar en el servicio y venta de alimentos y bebidas en barra y sala	<p>Módulo 1: Preparación y servicio en barra</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de las características del servicio en la barra - Diferenciación de las áreas del bar y el cometido de cada una de ellas - Conocimiento de los equipos y maquinaria de uso más habitual en el bar - Utilización de los diferentes métodos de facturación y cobro. <p>Módulo 2: Preparación y servicio en sala</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparación de los diferentes tipos de servicios de atención en sala. - Confección de la comanda - Aplicación de las destrezas básicas del personal de sala - Conocimiento de la facturación y cobro

COCINERO/A

- Certificados de profesionalidad

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Hostelería y turismo	Restauración	Cocina	810	<p>Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.</p> <p>Definir ofertas gastronómicas sencillas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.</p> <p>Preelaborar y conservar toda clase de alimentos.</p> <p>Preparar elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones y platos elementales.</p> <p>Preparar y presentar los platos más significativos de las cocinas regionales de España y de la cocina internacional.</p>	<p>MF0711_2: Seguridad e higiene y protección ambiental en hostelería. (60 horas)</p> <p>MF0259_2: Ofertas gastronómicas sencillas y sistemas de aprovisionamiento. (70 horas)</p> <p>MF0260_2: Preelaboración y conservación de alimentos. (190 horas)</p> <p>UF0063: Preelaboración y conservación de vegetales y setas (60 horas)</p> <p>UF0064: Preelaboración y conservación de pescados, crustáceos y moluscos (60 horas)</p> <p>UF0065: Preelaboración y conservación de carnes, aves y caza. (70 horas)</p> <p>MF0261_2: Técnicas culinarias. (240 horas)</p> <p>UF0066: Elaboraciones básicas y platos elementales con hortalizas, legumbres secas, pastas, arroces y huevos (70 horas).</p> <p>UF0067: Elaboraciones básicas y platos elementales con pescados, crustáceos y moluscos. (60 horas)</p> <p>UF0068: Elaboraciones básicas y platos elementales con carnes, aves, caza (70 horas)</p> <p>UF0069: Elaboraciones básicas de repostería y postres elementales (40 horas).</p> <p>MF0262_2: Productos culinarios. (170 horas)</p> <p>UF0070: Cocina creativa o de autor. (30 horas)</p> <p>UF0071: Cocina española e internacional. (80 horas)</p> <p>UF0072: Decoración y exposición de platos. (60 horas)</p> <p>MP0017: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Cocina. (80 horas)</p>	Cocinero

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Hostelería y turismo	Restauración	Dirección y producción en cocina	1100	<p>Aplicar y supervisar la ejecución de todo tipo de técnicas de manipulación conservación y regeneración de alimentos.</p> <p>Desarrollar y supervisar procesos de preparación y presentación de elaboraciones culinarias básicas, complejas y de múltiples aplicaciones.</p> <p>Desarrollar y supervisar procesos de preparación y presentación de platos de cocina creativa y de autor.</p> <p>Desarrollar y supervisar procesos de elaboración y presentación de todo tipo de productos de repostería.</p> <p>Catar alimentos para su selección y uso en hostelería.</p> <p>Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.</p> <p>Diseñar ofertas gastronómicas.</p>	<p>MF1058_3: Tratamiento de géneros culinarios (110 horas).</p> <p>UF1355: Supervisión de las operaciones preliminares y técnicas de manipulación. (50 horas).</p> <p>UF1356: Control de la conservación de los alimentos para el consumo y distribución comercial. (30 horas).</p> <p>UF1357: Regeneración óptima de los alimentos. (30 horas).</p> <p>MF1059_3: Elaboración culinaria (230 horas).</p> <p>UF1358: Desarrollo y supervisión del aprovisionamiento de géneros y mise en place (60 horas).</p> <p>UF1359: Control de elaboraciones culinarias básicas y complejas.(90 horas).</p> <p>UF1360: Supervisión en el desarrollo de las preparaciones culinarias hasta su finalización (80 horas).</p> <p>MF1060_3: Cocina creativa y de autor (80 horas).</p> <p>MF1061_3: Procesos de repostería (150 horas).</p> <p>UF1361: Preparación de masas y elaboraciones complementarias múltiples de repostería. (70 horas).</p> <p>UF1362: Realización de decoraciones de repostería y expositores. (40 horas).</p> <p>UF1363: Aplicación de los métodos de conservación y regeneración de los preparados de repostería. (40 horas).</p> <p>MF1062_3: Cata de alimentos en hostelería (60 horas).</p> <p>MF0711_2: (Transversal). Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería (60 horas).</p> <p>MF1063_3: Ofertas gastronómicas (80 horas).</p> <p>MF1064_3: (Transversal) Aprovisionamiento en restauración (90 horas).</p> <p>MF1065_3: Organización de procesos de cocina (80 horas).</p> <p>MF1066_3: Administración en cocina (90 horas).</p> <p>MP0288: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Dirección y producción en cocina (80 horas)</p>	<p>Jefe de partida.</p> <p>Jefe de cocina.</p> <p>Segundo jefe de cocina. Jefe de Catering.</p> <p>Encargado de Economato.</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
				Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración. Organizar procesos de producción culinaria. Administrar unidades de producción culinaria.		
Hostelería y turismo	Restauración	Operaciones básicas de cocina	350	Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios. Asistir en la elaboración culinaria y realizar y presentar preparaciones sencillas.	MF0255_1: Aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios. (120 horas) UF0053: Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración. (30 horas) UF0054: Aprovisionamiento de materias primas en cocina. (30 horas) UF0055: Preelaboración y conservaciones culinarias. (60 horas) MF0256_1: Elaboración culinaria básica. (180 horas) UF0053: Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración. (30 horas) UF0056: Realización de elaboraciones básicas y elementales de cocina y asistir en la elaboración culinaria. (90 horas) UF0057: Elaboración de platos combinados y aperitivos. (60 horas) MP0014: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Operaciones básicas de cocina. (80 horas)	Auxiliar de cocina Ayudante de cocina Encargado de economato y bodega (hostelería) Empleado de pequeño establecimiento de restauración

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

- Especialidades de formación:

*En este apartado se analizan las formaciones que están relacionadas con los procesos en transformación debido a la incorporación de las nuevas tecnologías en la actividad profesional.

*No se incluye la formación relacionada con los conocimientos técnicos propios de la actividad de camarero/a (elaboración de diferentes tipos de bebidas: cocktails, bebidas alcohólica, etc.)

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
Logística en la cocina: Aprovisionamiento de materias primas en cocina	80	Analizar los diferentes procesos que intervienen en la gestión logística de una cocina , organización de alimentos y stocks , así como detectar anomalías en la conservación y/o regeneración de las materias primas aplicando la normativa higiénico – sanitaria.	<p>INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN LOGÍSTICA: ASPECTOS GENERALES. La logística dentro de la empresa. Análisis de costes logísticos. Indicadores de la gestión logística.</p> <p>LA GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS ALMACENES. Principios organizativos de almacén. El almacén como parte integrante de nuestra tipología de productos. Sistemas de almacenaje: introducción, topologías. El lay out de los almacenes. Sistemas de gestión de almacén informatizado: (sga)</p> <p>LA ORGANIZACIÓN DEL STOCK. Introducción en la gestión de inventarios. Clasificación de stocks. Rotación de stocks. Elementos integrantes de la composición de stock. Clases de stocks. Optimización de los costes de stock. Método analítico de valoración a,b,c. El cálculo de la norma. Flujos internos. Métodos de valoración de salidas de existencias: fifo, lifo, pmp.</p> <p>EL DEPARTAMENTO DE COCINA. Definición y organización característica. Estructuras habituales de locales y zonas de producción culinaria. Especificidades en la restauración colectiva. Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.</p> <p>REALIZACIÓN DE OPERACIONES SENCILLAS DE ECONOMATO Y BODEGA EN COCINA. Solicitud y recepción de géneros culinarios: métodos sencillos, documentación y aplicaciones. Almacenamiento: métodos sencillos y aplicaciones. Controles de almacén.</p> <p>UTILIZACIÓN DE MATERIAS PRIMAS CULINARIAS Y GÉNEROS DE USO COMÚN EN COCINA. Los huevos. El arroz. Las hortalizas. Las legumbres. Condimentos y especias. Los pescados. Los mariscos. Las aves. Las carnes.</p> <p>DESARROLLO DEL PROCESO DE APROVISIONAMIENTO INTERNO EN COCINA. Formalización y traslado de solicitudes sencillas. Ejecución de operaciones en el tiempo y forma requeridos</p> <p>LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y DE ALMACENES DE HOSTELERÍA. El sector hostelero. Factores de riesgo. Riesgos y medidas preventivas en el sector. Identificación y prevención de riesgos en los puestos de logística de cocina. Control de las medidas implantadas.</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
Elaboraciones básicas de cocina	40	Elaborar diferentes preparaciones básicas, platos sencillos y postres de cocina, realizando asimismo la preparación, puesta a punto, aprovisionamiento, conservación y manipulación de materias primas.	<p>INTRODUCCIÓN AL ÁREA DE COCINA Introducción al área de cocina. Condiciones físicas del local. Instalaciones: maquinaria, mobiliario, batería y utensilios. El ayudante de cocina y sus funciones.</p> <p>MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN Alimentación y nutrición: definición. Distintas formas de clasificación de los alimentos</p> <p>HORTALIZAS Y VERDURAS Clasificación según su especie y variedad. Técnicas de manipulación y conservación en crudo-tubérculos.</p> <p>LEGUMBRES. Clasificación según su especie y variedad. Técnicas de manipulación y conservación en crudo</p> <p>PESCADOS Y MARISCOS Clasificación según su especie y variedad. Técnicas de manipulación y conservación en crudo</p> <p>CARNES, AVES Y CAZA Clasificación según su especie y variedad. Preparación, manipulación y conservación en crudo</p> <p>ELABORACIONES BÁSICAS CULINARIAS Elaboraciones básicas culinarias: definición, tipos, composición y conservación de los fondos - Clasificación y utilización de las principales salsas</p> <p>PRIMEROS PLATOS Consomés, sopas y cremas. Platos elementales a base de legumbres secas. Platos elementales a base de hortalizas. Platos elementales a base de arroz y otros cereales. Platos elementales a base de pasta.</p> <p>SEGUNDOS PLATOS Platos elementales a base de huevos. Platos elementales a base de pescados y mariscos Platos elementales a base de carnes, aves y caza.</p> <p>PREPARACIONES BÁSICAS DE REPOSTERÍA Y PASTELERÍA Introducción. Preparaciones básicas de repostería y pastelería: Postres y helados</p> <p>COCINA REGIONAL Y NACIONAL Cocina regional. Platos más representativos de la cocina nacional. Cocina internacional. Cocinas del mundo</p>
Aplicación de fundamentos básicos en cocina	60	Aplicar los fundamentos básicos sobre productos alimenticios y técnicas culinarias.	<p>1.INTRODUCCIÓN A LA COCINA Historia (introducción)a cocina moderna propósito de la profesión de cocinero</p> <p>2. EL CIRCUITO DE LOS GÉNEROS EN UN ESTABLECIMIENTO HOSTELERO Hostelería. La compra as operaciones preliminares métodos de cocción a condimentación (sazonamiento, aromas condimentos). La presentación</p> <p>3. VOCABULARIO Términos de cocina. vocabulario de especias sazónamiento, aromas y condimentos Utensilios básicos limpieza y mantenimiento</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			<p>4. LAS ENSALADAS Las ensaladas: introducción. Factores a considerar a la hora de confeccionar ensaladas. El condimento en las ensaladas. Los aliños. Ensaladas simples, compuestas y templadas</p> <p>5. LOS HUEVOS Y TORTILLAS Los huevos: introducción. Algunas preparaciones de huevos. Tortillas</p> <p>6. LAS SOPAS Las sopas: introducción. Clasificación. Las cremas: introducción. El consomé. Potajes: legumbres secas. Elaboración de sopas</p> <p>7. PASTAS Y PIZZAS La pasta: introducción. Cocción de la pasta. El queso y la pasta. Las pastas y sus salsas más habituales. Las pizzas</p> <p>8. EL ARROZ El arroz: introducción.</p> <p>9. VERDURAS Y HORTALIZAS . Verduras y hortalizas: introducción</p> <p>10. LAS SALSAS Los fondos. Las salsas. Introducción. Los fondos de cocina. Gelatinas naturales: ave, ternera, buey, vaca, caza. Jugos y desglasados. Utilización y realización. Trabazones. Análisis y principios de las trabazones y las salsas. Las grandes salsas o salsas base. Otras salsas básicas: pequeñas salsas básicas. Mantequillas</p> <p>11. PESCADOS Los pescados: introducción. Clasificación de los pescados. Limpieza (operaciones preliminares de los pescados). Pescados: diferentes sistemas de cocción.. Salsas más utilizadas Elaboración de pescados en base a: especie racionamiento, método de cocción, salsa de acompañamiento, guarnición, presentación</p> <p>12. LOS MARISCOS Los mariscos: introducción. Clasificación de los mariscos. Diferentes sistemas de cocción. Salsas más utilizadas. Elaboración de mariscos en base a: especie (tipo de marisco), racionamiento (corte), método de cocción, salsa de acompañamiento, guarnición, presentación</p> <p>13. LAS CARNES Las carnes de matadero: introducción Clasificación de las carnes. Sacrificio y conservación de las carnes. La carne en la cocina. Salsas más utilizadas. Elaboración de carnes en base a: especie racionamiento, forma de cocción, salsa de acompañamiento, guarnición y presentación</p> <p>14. AVES Las aves de corral: introducción. Clasificación de las aves de corral. Operaciones preliminares anteriores a la cocción. Diferentes métodos de cocinado. Elaboración de platos a base de aves</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			<p>según: especie, racionamiento, método de cocción, salsa de acompañamiento, guarnición presentación</p> <p>15. CAZA La caza: introducción. Clasificación. Diferentes sistemas de cocinado.4. Salsas más utilizadas en las preparaciones a base de caza. Elaboración de caza en base a: especie, racionamiento, forma de cocción, guarnición, salsa de acompañamiento, presentación</p> <p>EL QUESO El queso: introducción. Elaboración del queso. Clasificación de los quesos. Distintas variedades de quesos y sus características</p> <p>REPOSTERÍA Hojaldre. Pasta brisa y masas para pastas de té. Masas batidas. Masas escaldadas. Mazapán Crepes. Baños y cremas. Merengue. Flanes y natillas. Mousses. Tartas</p> <p>18. PRESENTACIÓN DEL MENÚ Emplatado. Decoración</p>
Creación de cartas y menús	30	Diseñar cartas y elaborar menús en función de las distintas variables que se deben tener en cuenta, considerando la política de precios y rentabilidad.	<p>1. INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE RESTAURACIÓN Diferentes tipos de empresas de restauración a oferta dependiendo de la ubicación geográfica</p> <p>2. CREACIÓN DE CARTAS Y MENÚS El concepto gastronómico. Diseño e imagen de la carta. Pasos para la elaboración de la carta. El equilibrio entre platos. La composición de menús, dietas equilibradas . Planificación de menús semanales y menús diarios. Aprovechamiento de productos.</p> <p>3. CREACIÓN DE CARTAS DE VINOS Y MENÚS ESPECIALES. . Clasificación de las principales D.O. españoles e internacionales. Composición de una carta sencilla de vinos. Adaptación de la carta de vinos al concepto del menú. Elaboración de menús especiales para eventos.</p> <p>4. ESTRATEGIAS PARA LA CREACIÓN DE UNA POLÍTICA DE PRECIOS Fijación del precio de venta. Los costes. Determinación de los costes. Valor del producto en los clientes. La competencia.</p> <p>5. INGENIERÍA DE MENÚS: POPULARIDAD Y RENTABILIDAD Menú Engineering. Popularidad y Rentabilidad de los platos. Escandalo o rendimiento de un producto. El neuromarketing.</p>
Atención al cliente en hostelería	60	Atender a los clientes en el entorno de la hostelería, realizando una correcta recepción de los mismos mediante la aplicación de las técnicas de atención y comunicación según el tipo de cliente y el tipo de demanda de información o reclamación efectuada, así como gestionar los programas de fidelización y evaluación después de la realización del servicio.	<p>Módulo 1 Técnicas de atención al cliente en hostelería 20 horas</p> <p>Módulo 2 Fases de la atención al cliente en hostelería 20 horas</p> <p>Módulo 3 Gestión de reclamaciones en hostelería y resolución de conflictos 20 horas</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
Decoración y exposición de platos	40	Diseñar y realizar decoraciones para todo tipo de elaboraciones culinarias, aplicando las técnicas gráficas y de decoración adecuadas.	<p>1. PRESENTACIÓN DE PLATOS Importancia del contenido del plato y su presentación. El apetito y aspectos del plato. Evolución en la presentación de platos. La presentación clásica y la moderna. Adecuación del plato al color tamaño y forma de su recipiente. El montaje. Adornos y complementos distintos productos comestibles</p> <p>2. ACABADO DE DISTINTAS ELABORACIONES CULINARIAS Estimación de las cualidades organolépticas específicas: Valoración de las cualidades aplicadas a una elaboración. Combinaciones base. Experimentación y evaluación de resultados. Formas y colores en la decoración y presentación de elaboraciones culinarias: La técnica del color en gastronomía. Contraste y armonía. Sabor, color y sensaciones. Experimentación y evaluación de posibles combinaciones.</p> <p>3. APLICACIÓN PRÁCTICA DE PRESENTACIÓN Y DECORACIÓN DE PLATOS: Presentación de platos regionales. Presentación de platos internacionales. Presentación de platos de cocina de mercado.</p>
Gestión de la restauración	100	Realizar proyectos de viabilidad de implantación de un restaurante, analizando los servicios en lo relativo a su organización y planificación, así como el control de costes, teniendo en cuenta las normas de seguridad e higiene en restauración.	<p>SERVICIOS Y ORGANIZACIÓN EN RESTAURACIÓN Concepto de restauración y clasificación de empresas de restauración. La neorestauración. El food service. Implantación de los servicios de restauración Gestión del servicio de restauración. El restaurante y la cafetería: Definición. División por zonas Mobiliario y decoración. Organigrama. Servicio de bar. La oferta en restauración: El menú. La carta. Sugerencias o recomendaciones. Menús para banquetes. Menú buffet</p> <p>PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS Consideraciones generales. Diseño y elaboración de la carta. Planificación del menú. Mise en place. Planificación de los servicios de desayuno. Planificación de los servicios de almuerzo y cena. Planificación de banquetes. La reserva. Distribución del trabajo y reparto de tareas</p> <p>3. EL CONTROL DE INGRESOS Y GASTOS SERVICIOS Los costes en la restauración, concepto, tipos y control de los mismos. Determinación de los costes. Determinación del coste de un plato. Determinación del coste de un banquete. Determinación del consumo de comida y bebida. Escandallo o rendimiento de un producto. Fijación del precio de venta. Gestión y control de comidas y bebidas. El control de ingresos</p> <p>Menú engineering 3.6.2. El control de ingresos 3.7. Métodos de reducción de costes en las distintas actividades y fases del proceso de producción 3.8. El futuro de la restauración</p> <p>SEGURIDAD E HIGIENE EN RESTAURACIÓN Introducción . Contaminación: Motivos por los que los alimentos alteran la salud. Vías de contaminación. Factores de contaminación. Control en caso de emergencias epidemiológicas. Higiene personal e higiene del manipulador de alimentos: Higiene personal. Higiene del manipulador de alimentos. La seguridad y el sistema de limpieza en la cocina: Causas de los accidentes de trabajo, Análisis de riesgo y control de puntos críticos, cuadro de control de</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			<p>puntos críticos, consignas de prevención de incendios para el personal, el sistema de limpieza en la cocina. Referencias sobre legislación alimentaria</p>
Innovación en la cocina	35	Adquirir los fundamentos básicos sobre técnicas utilizadas en la cocina molecular y la incorporación de nuevos productos utilizados en gastronomía	<p>LA COCINA MOLECULAR. La cocina molecular: Definición y productos utilizados: Alginato, Citrato sódico, Sal de calcio, Gluconolactato cálcico y Goma Santana. Esferificación: básica e inversa: Uso y manipulación de los productos. Recetas ilustrativas. Gelificantes: Uso y manipulación de los productos. Recetas ilustrativas. Emulsionantes (aires):Uso y manipulación de los productos. Recetas ilustrativas. Espesantes: Uso y manipulación de los productos. Recetas ilustrativas. COCINA AL VACÍO. Uso y aplicaciones de la cocción al vacío. Recetas realizadas con la cocción al vacío. COCINA CON NITRÓGENO LÍQUIDO. Uso y aplicaciones del nitrógeno líquido. Recetas realizadas con nitrógeno líquido. LAS ESPUMAS. Uso y aplicaciones del sifón. Recetas realizadas con espuma. COCINAR CON HUMO. Uso y aplicaciones del humo. Tipología. Recetas LA COCINA CON FLORES Y GERMINADOS. NUEVAS TENDENCIAS ASIÁTICAS: SALSAS, ALGAS, HONGOS, PRODUCTOS Y MÉTODOS DE COCINADO ORIENTALES, SUSHI. REPOSTERÍA ARTÍSTICA ACTUAL. Cupcakes o magdalenas creativas: de chocolate, frutas y frutos secos, cítricos, clásicos...etc. Cookies. Coulant. Macarons. Uso del fondant en galletas, tartas, cupcakes.</p>
La cocina de carne, aves y caza: análisis de técnicas culinarias	70	Mejorar la competencia y cualificación de los trabajadores, atendiendo a los requerimientos de productividad y competitividad de las empresas, las necesidades del mercado de trabajo y las aspiraciones de promoción profesional y desarrollo personal de los mismos.	<p>UNIDAD DIDÁCTICA 1. MAQUINARIA Y EQUIPOS BÁSICOS DE COCINA UTILIZADOS EN LA PREELABORACIÓN DE CARNES, AVES, CAZA Y DESPOJOS Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones. Batería de cocina. Utillaje y herramientas. Ubicación y distribución. Última generación de maquinaria, batería y utillaje de cocina.</p> <p>UNIDAD DIDÁCTICA 2. ÁREA DE PREPARACIÓN DE LA ZONA PARA CARNES, AVES, CAZA Y DESPOJOS Ubicación. Instalaciones. Instalaciones frigoríficas. Herramientas y maquinaria utilizadas en la preelaboración de carnes, aves, caza y despojos.</p> <p>UNIDAD DIDÁCTICA 3. MATERIAS PRIMAS Carne: Concepto. Propiedades nutritivas. Factores que influyen en la calidad del animal. Factores organolépticos que indican su calidad y estado de conservación. Principales especies:</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			<p>Ganado vacuno, porcino, ovino y caprino. Carne de vacuno: distintas clases, según edad, sexo, alimentación y otros factores. Características. Carnes de ovino y caprino: distintas clases y sus características. Carne de porcino. Características de la carne de cerdo blanco y del ibérico. El cochinillo. El jamón y otros productos derivados del cerdo. Carnes con Denominación Específica, Indicación Geográfica u otra denominación. Clasificación comercial: formas de comercialización. Principales cortes comerciales en las diferentes especies.</p> <p>Aves de corral. Generalidades: principales especies y sus características. Presentación comercial. El pollo, la gallina, el gallo, el capón y la pularda. Características. Distintas clases de pollo, según su alimentación y crianza. El pato. El pato cebado, su despiece y el foie-gras. El pavo, la gallina de Guinea y otras aves.</p> <p>Caza: Definición. Clasificación. Vedas. Comercialización. Características de la carne de caza. Principales especies y características de animales de caza de pelo y de pluma.</p> <p>Despojo: definición. Clasificación. Utilización en la alimentación.</p> <p>UNIDAD DIDÁCTICA 4. REGENERACIÓN DE CARNES, AVES, CAZA Y DESPOJOS Regeneración: Definición. Clases de técnicas y procesos. Identificación de equipos asociados. Fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados. Realización de operaciones necesarias para la regeneración. El sistema cook-chill y su fundamento. Platos preparados: Definición. Distintas clases. Platos preparados con carnes, aves, caza y despojos. Aplicación práctica</p> <p>UNIDAD DIDÁCTICA 5. PREELABORACIÓN DE CARNES, AVES, CAZA Y DESPOJOS Limpieza, deshuesado, corte y porcionero de carnes de distintas reses y aves. Principales cortes resultantes del despiece de reses de vacuno, porcino y ovino: categoría comercial y su utilización gastronómica. Cortes resultantes. Distintos cortes obtenidos del despiece de la liebre y de las reses de caza mayor y su utilización en cocina. Descuartizado, despiece y troceado de cordero, cabrito y cochinillo. Otras operaciones propias de la preelaboración: bridado, mechado, picado, en brocheta, empanado, adobo, marinadas y demás. Limpieza manipulación en crudo de las distintas víscera y despojos.</p> <p>UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONSERVACIÓN DE CARNES, AVES, CAZA Y DESPOJOS Refrigeración: Instalaciones. Temperaturas. Tratamiento refrigeración. Envases adecuados. Control de temperaturas. Conservación de carnes, aves y piezas de caza fresca. Envases adecuados y su colocación en las cámaras frigoríficas. La congelación: La ultracongelación y la conservación de los productos ultra congelados. La oxidación y otros defectos de los congelados. La correcta descongelación. Otros tipos de conservación. La conservación en cocina: Los escabeches y otras conservas. Ejecución de operaciones necesarias para la</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			conservación y presentación comercial de carnes, aves, caza y despojos, aplicando las respectivas técnicas y métodos adecuados.
Técnicas culinarias. Elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones: salsas, fondos, farsas, guarniciones	14	Elaborar, presentar y supervisar preparaciones básicas de múltiples aplicaciones según la oferta gastronómica respetando los pasos de elaboración, cantidades, peso, cocción y conservación	Módulo 1 Elaboración de preparaciones culinarias de múltiples aplicaciones: 12 horas Módulo 2 Supervisión de elaboración de preparaciones culinarias de múltiples aplicaciones: 2 hora

SUPERVISORA/A GOBERNANTA

- Certificados de profesionalidad

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Hostelería y turismo	Alojamiento	Gestión de pisos y limpieza en alojamientos	480	Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente. Supervisar los procesos del departamento de pisos. Gestionar departamentos del área de alojamiento.	MF1067_3: Organización y atención al cliente en pisos. (130 horas) UF0041: Organización del servicio de pisos en alojamientos. (40 horas) UF0042: Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo. (30 horas) UF0043: Gestión de protocolo. (30 horas) UF0044: Función del mando intermedio en la Prevención de riesgos laborales. (30 horas) MF1068_3: Control de procesos en pisos. (150 horas) UF0045: Procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos. (60 horas) UF0046: Procesos de lavado, planchado y arreglo de ropa en alojamientos. (60 horas) UF0047: Decoración y ambientación en habitaciones y zonas comunes en alojamientos. (30 horas)	Gobernanta/e (hostelería) Gobernanta/e en centros hospitalarios. Subgobernanta/e o encargada/o de sección del servicio de pisos y limpieza. Encargado de lencería y lavandería (hostelería) Supervisor o controlador en empresas de servicios de limpieza.

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
					MF0265_3: Gestión de departamentos del área de alojamiento. (120 horas) UF0048: Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento. (70 horas) UF0049: Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. (50 horas) MP0012: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Gestión de pisos y limpieza en alojamientos. (80 horas)	

5. PROPUESTA DE NUEVOS MÓDULOS Y ESPECIALIDADES

Es importante considerar que en Galicia, el turismo rural tiene una gran importancia, en su mayoría son alojamientos rurales regentados por personas que trabajan por cuenta propia o negocios familiares. Los profesionales son versátiles ya que realizan actividades de todo tipo reservas, limpieza del establecimiento, recomendación de actividades... Este puesto de trabajo no se va a transformar, a pesar de que manifiestan tener algunas carencias formativas en: gestión, marketing en RRSS... Al ser empresas en su mayoría unipersonales, la tendencia es asociarse de forma que puedan compartir ciertos recursos, por ejemplo, buscadores de alojamiento rural en Galicia y aumenten así su visibilidad. Por este motivo, no se analiza la formación de alojamiento rural, ya que no se va a transformar como tal, sino que van a tener que aumentar la colaboración para compartir recursos.

5.1. Conclusiones de la formación disponible por puesto

PUESTO	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	CARENCIAS FORMATIVAS ACTUALES
Ventas / Comercial sector turismo	El análisis de datos ha transformado todo el proceso de comercialización del servicio por lo que estos profesionales deben conocer e integrar herramientas de Smart data e inteligencia turística en los procesos de identificación y análisis de oportunidades.	<p>Se detectan las siguientes carencias formativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación en el uso de herramientas telemáticas y medios digitales para mejorar la comunicación y la comercialización • Formación en análisis de datos que puede cubrir la necesidad de tener información ajustada a la realidad para saber dónde actuar, dónde promocionarse, dónde están el público y qué demandan

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

PUESTO	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	CARENCIAS FORMATIVAS ACTUALES
Agente de viajes	<p>Los procesos de compra de servicios y alquiler de establecimiento se están digitalizando. La pandemia COVID 19 ha acelerado este proceso y las agencias de viajes físicas están transformando sus procesos de venta. A corto plazo, en España, se cree que van a desaparecer un 60% de las agencias de viajes</p> <p>A partir de la incorporación de la Inteligencia Artificial, los agentes de viajes se van a liberar cada vez más de las tareas más repetitivas, para dedicarse al asesoramiento o a los servicios de más valor.</p>	<p>Actualmente, la formación de Certificados de Profesionalidad que se imparte para agentes de viaje presenta carencias en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación sobre nuevas tecnologías de aplicación en turismo y la atención al turismo como conocimiento de los datos; la comprensión de los fundamentos de Marketing Digital; el aprovechamiento de las herramientas de tecnología de viajes y la comunicación con los clientes a través de plataformas de mensajería
Teleoperador/a atención cliente turismo	<p>La automatización del trabajo avanza a pasos agigantados gracias al machine learning. En el sector hotelero cada vez está cobrando mayor importancia. La facilidad de los robots para despachar las labores más básicas de la atención a los clientes de este tipo de negocios se fundamenta en la dinámica del propio trabajo. Los call centers sustituirán a su personal por sistemas de machine learning cada vez más naturales, buscadores por voz y chatbots. En el futuro, cabe esperar que los programas informáticos sean capaces de captar la ironía, el enfado o la satisfacción de los usuarios</p>	<p>Actualmente, en la formación que se imparte al personal de teleoperadora/ de atención al cliente, se detectan las siguientes carencias formativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación en el uso de herramientas telemáticas y medios digitales • Formación sobre nuevas tecnologías de aplicación en turismo y la atención al turismo como machine learning (buscadores por voz y chatbots)
Informador turístico	<p>El mejor cliente no es el satisfecho, sino el sorprendido; por lo que las guías turísticas van a adquirir su valor por la creatividad e innovación de su mensaje. En los ambientes cerrados se tienen que transformar el servicio por la interacción con móvil o Tablet. En el exterior, el servicio puede utilizar el apoyo de las tecnologías y lo que va a dar valor es el la personalización y la atención al turista.</p>	<p>Actualmente, en la formación que se imparte al personal de información turística, se detectan las siguientes carencias formativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación sobre las nuevas tecnologías para realizar la actividad en entornos cerrados a través de medios digitales. • Formación en softskills, solo hay formación en liderazgo y gestión de grupos, existe carencia en: storytelling, habilidades de comunicación, habilidades sociales, empatía para personalizar el servicio lo máximo posible.

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

PUESTO	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	CARENCIAS FORMATIVAS ACTUALES
Camarero/a	El sector de la hostelería se está transformando y la pandemia ha acelerado ese cambio. Algunos negocios han empezado ya a instalar en sus locales unos sistemas informáticos que permiten a los clientes seleccionar lo que van a tomar a través de una Tablet situada la mesa, de forma que el pedido se envía directamente a cocina por vía digital. Los camareros van a seguir existiendo, pero con conocimientos digitales para usar tablets, apps...	Actualmente, en la formación que se imparte al personal de información turística, se detectan las siguientes carencias formativas actuales <ul style="list-style-type: none"> • La Formación existente sobre tecnologías y competencias digitales para la actividad profesional se considera insuficiente ya que es un módulo dentro de cursos de formación de 12 horas • formación en idiomas, especialmente, en inglés.
Cocinero/a	El objetivo de los profesionales de la cocina era cocinar y servir durante unas horas muy establecidas, buscando más la satisfacción gustativa que el control de productos. Actualmente, el cambio de formato a ofertas culinaria abiertos durante 24/7 por internet, y cuya tarea principal es la producción y estandarización de recetas, con un alto control de stocks y cuidado sanitario. La tecnología ya es obligatoria para los profesionales que trabajen en cocina, al igual que los idiomas en Sala.	Actualmente, en la formación que se imparte al personal de cocinero/a, se detectan las siguientes carencias formativas: <ul style="list-style-type: none"> • formación sobre nuevas tecnologías de aplicación en la cocina como automatización de procesos a través de robots de cocina, sensores digitales para el control de temperatura, comandas digitales...
Gobernanta o Supervisora	La supervisión del trabajo que realizan las camareras de pisos generalmente en el sector de hoteles y alojamientos se va a transformar con la integración de nuevas tecnologías. Será la misma persona, pero necesitará conocimientos sobre el uso de una Tablet, ya que el papel será sustituido por una aplicación informática.	Actualmente, en la formación que se imparte al personal de gobernanta o supervisora, se detectan las siguientes carencias formativas: <ul style="list-style-type: none"> • Formación en competencias y soluciones digitales aplicables a la actividad profesional

5.2. Propuesta de módulos formativos

PUESTO	ANÁLISIS DE LA FORMACIÓN
Ventas / Comercial sector turismo	<p>La oferta formativa actual de Ventas / Comercial en el sector turismo está enfocada a la comercialización de los productos y servicios turísticos.</p> <p>La actividad profesional de comercial está transformándose y se requiere conocimientos en análisis de datos para la toma de decisiones. Se considera imprescindible formar a profesionales que conozcan el sector y hayan desarrollado su experiencia profesional en turismo, en la temática de análisis de datos.</p> <p>Se propone el desarrollo de una nueva especialidad en COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS A TRAVÉS DEL ANÁLISIS DE DATOS.</p>

PROPUESTA FORMATIVA
<p>Nombre de la especialidad: COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS A TRAVÉS DEL ANÁLISIS DE DATOS</p>
<p>Contexto: La transformación digital del sector turismo y ocio se ha acelerado con la llegada de la pandemia. Los establecimientos han incorporado tecnologías para aumentar la seguridad de sus clientes y los procesos se han digitalizado en gran medida. Esta digitalización ha producido la generación de variedad de datos: tipos de cliente, consumo,</p>

nº de estancias, comportamientos... Estos datos nos permiten hacer predicciones para mejorar nuestras ventas y para ello necesitan ser analizados por expertos en el sector que sepan leer esos datos en clave comercial y se extraigan recomendaciones estratégicas.

Objetivos del curso:

Capacitar a profesionales del sector turismo para que conozcan herramientas de análisis de datos y mejore su toma de decisiones y puedan realizar recomendaciones estratégicas y obtener mejores resultados en la actividad comercial.

Dirigido a: profesionales del sector turismo con experiencia en actividad comercial.

Duración: 100 horas

Contenidos formativos:

1. Introducción al Big Data (25 horas)
 - 1.1 ¿Qué es Big data?
 - 1.2 La era de las grandes cantidades de información: historia del big data
 - 1.3 La importancia de almacenar y extraer información
 - 1.4 Big Data enfocado a los negocios
 - 1.5 Open data
 - 1.6 Información pública
 - 1.7 IoT (Internet of Things-Internet de las cosas)

2. Fases de un proyecto de Big Data en el sector turístico. (30 horas)
 - 2.1 Diagnóstico inicial
 - 2.2 Diseño del proyecto
 - 2.3 Proceso de implementación
 - 2.4 Monitorización y control del proyecto
 - 2.5 Responsable y recursos disponibles
 - 2.6 Calendarización
 - 2.7 Alcance y valoración económica del proyecto

3. De la Smart City al Territorio Inteligente (15 horas)
 - 3.1 La propuesta de valor

PUESTO	ANÁLISIS DE LA FORMACIÓN
<p>Agente de viajes</p>	<p>La oferta formativa actual del puesto de agentes de viajes es muy completa, pero no incluye contenido sobre las nuevas tecnologías. Este tipo de perfiles deberá mantenerse en constante formación para actualizarse en función de las necesidades que demandan los turistas cada vez más exigentes.</p> <p>Se propone el desarrollo de una nueva especialidad en NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA AGENCIAS DE VIAJES</p>
<ul style="list-style-type: none"> 3.2 Estrategia destino turístico Inteligente 3.3 Soluciones y casos de uso 4. Big Data y Marketing Turístico (30 horas) <ul style="list-style-type: none"> 4.1 El camino a la conversión del consumidor digital del Travel Revenue Management 4.2 Revenue Management estratégico 4.3 Herramientas de Revenue Management 	

PROPUESTA FORMATIVA

Nombre de la especialidad: NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA AGENCIAS DE VIAJES

Contexto:

La pandemia COVID 19 ha acelerado el proceso de transformación digital y las agencias de viajes físicas están transformando sus procesos de compra y venta. La propuesta de valor de las agencias no está en los procesos que se pueden automatizar sino en que los profesionales puedan dedicar tiempo a personalizar los servicios al máximo para el cliente. La incorporación de tecnologías facilita que los procesos se agilicen y los profesionales puedan dedicar tiempo a las actividades en las que aportan valor.

Objetivos del curso:

En este curso se abordará el impacto de las tecnologías en la transformación del sector turismo y cómo establecer las palancas de desarrollo del futuro. Asimismo, entenderás los retos a los que se enfrenta el turismo para integrar la transformación digital de manera transversal en las agencias de viaje y cómo llevar este proceso de manera exitosa.

Dirigido a: Profesionales que trabajen en agencias de viaje.

Duración: 50 horas

Contenidos formativos:

1. Tendencias del sector del sector turismo (15 horas)
 - 1.1. Tendencias en el sector era poscovid.
 - 1.2. Tendencias del sector turístico.
 - 1.3. Tendencias poscovid.
 - 1.4. Tendencias en clave digital era poscovid.

2. Tecnologías aplicadas (35 horas)
 - 2.1. Tecnología conversacional, chatbot
 - 2.2. Realidad virtual para promoción de actividades turísticas y de ocio
 - 2.3. Contactless.
 - 2.4. Inteligencia artificial
 - 2.5. Big data.
 - 2.6. Internet of Things (IoT)

PUESTO	ANÁLISIS DE LA FORMACIÓN
Teleoperador/a atención cliente turismo	<p>La oferta formativa actual del puesto de teleoperador/a - atención cliente es muy completa, tiene conocimientos técnicos y contenidos en soft skills. Muchos procesos de atención al cliente telefónico tienen un chatbot en el momento inicial y si el chatbot no sabe dar respuesta, la persona es quien recibe la llamada. Por ello, se considera indispensable que las personas que trabajen en el sector tengan conocimientos de estas tecnologías (machine learning.). Por un lado, para entender la primera parte del proceso y cómo es atendido al cliente y en segundo lugar porque son personas con conocimiento en el sector y de alguna forma pueden ayudar al diseño y a la configuración de estos robots. Se considera también importante añadir una formación en experiencia de cliente en medios digitales, no exclusivo del teléfono ya que probablemente haya que dar respuesta a los clientes a través de diferentes medios.</p> <p>El teleoperador tradicional se tiene que transformar con habilidades de gestión de la experiencia del cliente y no hacia la simple atención. Esa gestión de la experiencia está en la base de la nueva profesión.</p> <p>Se propone el desarrollo de una nueva especialidad en NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA CHATOPERADORAS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE .</p>

PROPUESTA FORMATIVA

Nombre de la especialidad: NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA TELEOPERADORAS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE .

Objetivos del curso:

Adquirir conocimientos y habilidades en cuanto a la experiencia de clientes en diferentes medios y el uso de tecnologías emergentes en la atención al cliente

Dirigido a: Teleoperadoras o profesionales de atención al cliente

Duración: 30 horas

Contenidos formativos:

1. Experiencia de cliente (10 horas)
 - 1.1. Concepto de experiencia de cliente como estrategia
 - 1.2. Diseño de la experiencia de un cliente en la atención al cliente
 - 1.3. La EC entornos social y Social Media
 - 1.4. Multicanalidad

2. Nuevas tecnologías para teleoperadoras (20 horas)
 - 2.1. Tecnologías emergentes: machine learning
 - 2.2. Tipos de chatbots
 - 2.3. Uso de tecnologías en diferentes medios digitales

PUESTO	ANÁLISIS DE LA FORMACIÓN
<p>Informador/a turístico</p>	<p>La oferta formativa actual del puesto de informador/a turístico es muy completa a nivel técnico, sin embargo se detectan carencias formativas en el uso de tecnologías y poca formación relacionada con las soft skills.</p> <p>El turismo a raíz de la pandemia COVID 19 ha digitalizado algunos de los procesos y debido a la distancia social, la tecnología ha facilitado la labor de los guías e informadores turísticos. Sin embargo, la propuesta de valor de estos profesionales es la adaptación a diferentes necesidades de los turistas y como personalizas el servicio. Por lo que es importante que por un lado los profesionales tengan conocimientos sobre las tecnologías, cómo interactuar con ellas y las posibilidades que ofrecen de cara al futuro y por otro lado, las soft skills para conectar con el turista.</p> <p>Se propone el desarrollo de una nueva especialidad INFORMADOR/A TURÍSTICO 4.0</p>

PROPUESTA FORMATIVA	
Nombre de la especialidad:	INFORMADOR/A TURÍSTICO 4.0.
Objetivos del curso:	Adquirir conocimientos y habilidades en cuanto a uso tecnologías emergentes en la información turística y adquirir habilidades de storytelling.
Dirigido a:	Informador/a turístico. Guía turístico.
Duración:	30 horas
Contenidos formativos:	<ol style="list-style-type: none">1. Tecnologías en el sector turístico (20 horas)<ol style="list-style-type: none">1.1. Realidad Aumentada y Realidad Virtual1.2. Inteligencia Artificial1.3. Internet de las cosas 2. Fundamentos de storytelling<ol style="list-style-type: none">2.1. Principios básicos de narrativa2.2. El viaje del héroe2.3. Conexión emocional y fuerza persuasiva del relato. Del dato al relato2.4. Tipología de patrones narrativos según su finalidad2.5. Historias que han marcado una época

PUESTO	ANÁLISIS DE LA FORMACIÓN
Camarero/a	<p>La oferta formativa actual del puesto de camarero/a es muy completa sin embargo se detectan carencias formativas en el uso de tecnologías y formación en idiomas, especialmente, en inglés para una buena comunicación con el cliente.</p> <p>Para este puesto se propone incluir una formación de especialización y no actualizar el contenido de los certificados de profesionalidad, por la baja profesionalización de esta actividad profesional. Las empresas encuentran dificultades para encontrar personas que quieran trabajar en estos puestos de trabajo, por lo que generalmente contratan a candidatos sin formación específica, en Galicia por ejemplo, en su mayoría estudiantes que quieren ganar un dinero extra durante los meses de verano.</p> <p>Se propone incluir formación más completa sobre el uso de nuevas tecnologías en el curso actual de especialización de Servicios de bebida en sala y barra. Concretamente, se incluiría un módulo 3: Competencias digitales y uso de NNTT en barra y sala y módulo 4: Inglés específico para hostelería</p>

PROPUESTA FORMATIVA

Nombre de la especialidad: Servicios de bebida en sala y barra

Objetivos del curso: Realizar las operaciones necesarias en el servicio de bebidas en barra y sala, respetando el protocolo de servicio establecido y siguiendo los parámetros de calidad y adquirir las competencias digitales necesarias para desarrollar la actividad profesional.

Dirigido a: Camareros/as de barra y de sala

Duración: 50 horas

Contenidos formativos:

Módulo 1 Servicio de bebidas en barra (6 horas)

- Uso de las diferentes áreas de la barra, diferenciando el cometido que tiene cada una de ellas.
- Manejo correcto de los utensilios,
- Equipamiento y utillaje más habitual en la barra
- Puesta a punto de bebidas en la barra
- Interpretación de la comanda.
- Utilización del utillaje y herramientas adecuadas para el servicio de bar.
- Aplicación de las normas de atención al cliente.
- ~~Uso correcto de las nuevas tecnologías para la realización del servicio en barra. (Dedicar un módulo con más horas)~~
- Trabajo de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos por la empresa
- Realización del servicio de bebidas adecuándolo al protocolo o tipo de servicio.
- Servicio de bebidas alcohólicas:
- Servicio de cafés e infusiones
- Seguimiento de los procedimientos establecidos por los parámetros de calidad de la empresa en la realización del servicio en barra.
- Respeto de la normativa ambiental en el reciclado de los envases.
- Cumplimiento con la normativa de seguridad e higiene en el servicio en barra

Módulo 2 Servicio de bebidas en sala (6 horas)

- Toma de la comanda de bebidas. Tipos de comanda
- Uso de las técnicas de atención al cliente de acuerdo a los protocolos de calidad establecidos por la empresa
- Realización los diferentes tipos de servicio de bebidas en sala, utilizando las herramientas y utillaje necesario para el servicio solicitado en la comanda.

- Servicios de sala
- Actuación de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos por la empresa
- ~~Disposición de las nuevas tecnologías implantadas en la empresa para la realización del servicio~~ Dedicar un módulo con más horas
- Respeto de la normativa ambiental en el reciclado de los envases
- Cumplimiento con la normativa de seguridad e higiene en el servicio en sala

Módulo 3 Competencias digitales y uso de NNTT en barra y sala NUEVO (24 horas)

- **Disposición de las nuevas tecnologías implantadas en la empresa para la realización del servicio en barra**
- **Disposición de las nuevas tecnologías implantadas en la empresa para la realización del servicio en sala**

Módulo 4 Inglés específico para hostelería (14 horas)

PUESTO	ANÁLISIS DE LA FORMACIÓN
Cocinero/a	<p>La oferta formativa actual del puesto de cocinero/a es muy completa a nivel técnico sin embargo se detectan carencias formativas en el uso de robots</p> <p>Se propone incluir formación más completa sobre el uso de robots en el Certificado de profesionalidad de Cocina. Concretamente se incluirá un módulo: Uso de robots y otras tecnologías en la cocina.</p>

PROPUESTA FORMATIVA

Nombre de la especialidad: Cocina

Objetivos del curso: Desarrollar los procesos de preelaboración, preparación, presentación y conservación de toda clase de alimentos y definir ofertas gastronómicas, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria. Adquirir las competencias para la elaboración de alimentos con el uso de robots.

Dirigido a: Cocinero/as

Duración: 880 horas

Contenidos formativos:

- MF0711_2: Seguridad e higiene y protección ambiental en hostelería. (60 horas)
- MF0259_2: Ofertas gastronómicas sencillas y sistemas de aprovisionamiento. (70 horas)
- MF0260_2: Preelaboración y conservación de alimentos. (190 horas)
- UF0063: Preelaboración y conservación de vegetales y setas (60 horas)
- UF0064: Preelaboración y conservación de pescados, crustáceos y moluscos (60 horas)
- UF0065: Preelaboración y conservación de carnes, aves y caza. (70 horas)
- MF0261_2: Técnicas culinarias. (240 horas)
- UF0066: Elaboraciones básicas y platos elementales con hortalizas, legumbres secas, pastas, arroces y huevos (70 horas).
- UF0067: Elaboraciones básicas y platos elementales con pescados, crustáceos y moluscos. (60 horas)
- UF0068: Elaboraciones básicas y platos elementales con carnes, aves, caza (70 horas)
- UF0069: Elaboraciones básicas de repostería y postres elementales (40 horas).
- MF0262_2: Productos culinarios. (170 horas)
- UF0070: Cocina creativa o de autor. (30 horas)
- UF0071: Cocina española e internacional. (80 horas)
- UF0072: Decoración y exposición de platos. (60 horas)
- MF: Uso de robots y otras tecnologías en la cocina. (70 horas)**
- UF: Elaboraciones básicas y cocina elaborada con robots de cocina (50 horas)**
- UF: Tecnologías emergentes en la cocina: sensores de temperatura, impresiones 3D (20 horas)**
- MP0017: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Cocina. (80 horas)

PUESTO	ANÁLISIS DE LA FORMACIÓN
Supervisor/a o Gobernanta	<p>La oferta formativa actual del puesto de cocinero/a es muy completa. La mayoría de los establecimientos hotelero que tienen el puesto de gobernanta están en proceso de transformación digital, por lo que la supervisión y control que realizan estas profesionales requieren de un módulo formativo adicional de uso de tecnologías.</p> <p><u>Se propone incluir formación más completa sobre competencias digitales en el Certificado de profesionalidad de Gestión de pisos y limpieza en alojamientos. Concretamente se incluirá un módulo: Uso de nuevas tecnologías</u></p>

PROPUESTA FORMATIVA

Nombre de la especialidad: Gestión de pisos y limpieza en alojamientos

Objetivos del curso: Gestionar las actividades propias del departamento de pisos que se realizan en habitaciones, áreas de servicio públicas y área de lavandería-lencería de los alojamientos, optimizando los recursos materiales y humanos de que se dispone para ofrecer la mejor calidad de servicio y atención al cliente, en concordancia con los objetivos del establecimiento. Gestionar las actividades mediante el uso de las nuevas tecnologías.

Dirigido a: Gobernanta o supervisora de pisos

Duración: 510 horas

Contenidos formativos:

MF1067_3: Organización y atención al cliente en pisos. (130 horas)

UF0041: Organización del servicio de pisos en alojamientos. (40 horas)

UF0042: Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo. (30 horas)

UF0043: Gestión de protocolo. (30 horas)

UF0044: Función del mando intermedio en la Prevención de riesgos laborales. (30 horas)

MF1068_3: Control de procesos en pisos. (150 horas)

UF0045: Procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos. (60 horas)

UF0046: Procesos de lavado, planchado y arreglo de ropa en alojamientos. (60 horas)

UF0047: Decoración y ambientación en habitaciones y zonas comunes en alojamientos. (30 horas)

MF0265_3: Gestión de departamentos del área de alojamiento. (120 horas)

UF0048: Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento. (70 horas)

UF0049: Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. (50 horas)

MF: Uso de las NNTT para la gestión de supervisión (30 horas) NUEVO

UF: Programas de gestión hotelera (10 horas) NUEVO

UF: Procesos de supervisión con nuevas tecnologías (20 horas) NUEVO

MP0012: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Gestión de pisos y limpieza en alojamientos. (80 horas)