

MÓDULOS FORMATIVOS E ESPECIALIDADES SECTOR TURISMO E LECER



1. INTRODUCCIÓN E CONTEXTO DA PROPOSTA FORMATIVA	3
2. FORMACIÓN ACTUAL IDENTIFICADA PARA CADA POSTO DE TRABAJO	4
3. CONTIDOS DA FORMACIÓN ACTUAL IDENTIFICADA PARA CADA POSTO DE TRABAJO EN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN.....	10
5. PROPOSTA DE NOVOS MÓDULOS E ESPECIALIDADES	40
5.1. Conclusións da formación dispoñible por posto	40
5.2. Proposta de módulos formativos.....	43

1. INTRODUCCIÓN E CONTEXTO DA PROPOSTA FORMATIVA

A partir do estudo da transformación e evolución dos postos de traballo do sector Turismo e Lecer levado a cabo na Fase 2 dos traballos, identificáronse os seguintes postos de traballo, así como unha aproximación da evolución dos mesmos.

Postos de traballo máis demandados na actualidade

- Responsable de márketing dixital e xestor de contidos web de turismo
- Responsable de operacións de sala
- Xestor comercial de reservas vacacionais
- Xefe/a de cociña
- Camareiro/a
- Subxerencia de centro de ocio
- Monitor/a de ocio e tempo libre
- Técnico/a deportivo multidisciplinar
- Persoal para salas: casino, bingo...
- Recepcionista de aloxamentos turísticos
- Teleoperador/a atención cliente turismo
- Ventas / Comercial sector turismo
- Axudante de comedor
- Márketing
- Revenue Management
- Maitre
- Analistas de datos

Postos de traballo que poden desaparecer

- Cociñeiro/a de comida rápida
- Persoal de venda de entradas de cine e espectáculos

Postos de traballo que se están transformando

- Axente de viaxes
- Camareiros/as
- Cociñeiro/a
- Guías turísticos e informadores turísticos
- Supervisora ou Governanta
- Comercial turístico
- Teleoperador/a atención cliente turismo

2. FORMACIÓN ACTUAL IDENTIFICADA PARA CADA POSTO DE TRABAJO

A partir da matriz de ocupacións actuais do sector e dos perfís profesionais, realizouse unha análise da formación actual (certificados de profesionalidade e especialidades) dispoñibles na actualidade para aqueles postos que están en proceso de transformación ou en risco de desaparición.

TÁBOA 1. POSTOS EN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN

Postos	Perfil profesional						
	Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidade identificados	Especialidades formativas identificadas
Vendas / Comercial sector turismo	Bacharelato	Nivel B2 en inglés. Idioma alemán.	Análise de datos.	Capacidade de relación cos clientes. Competencias de comunicación para brindar información xeral sobre os produtos. Capacidade de apoiar aos clientes na xestión de reservas. Capacidade de crear unha boa primeira impresión proporcionándolles unha grande experiencia.	Excelentes habilidades comunicativas Capacidade de negociación e influencia	- Venda de produtos e servizos turísticos (670h)	- Comercialización de produtos turísticos (50h) - Promoción e venda de servizos turísticos (35h) - Peche de operacións de venda no sector de axencias de viaxes (8h)
Axente de viaxes	Formación en Turismo	Programa de facturación Beroni Software: Amadeus. Coñecemento de destinos turísticos.	Análise de datos para personalizar o servizo.	Capacidade de asesorar, confección e venda de produtos e servizos turísticos así como o resto das tarefas propias do posto: Emisión de billetes aéreos, reservas de hoteis, aluguer de coches, billetes de tren.	Habilidades de comunicación Atención ao cliente Empatía	- Creación e xestión de viaxes combinadas e eventos (670h)	- Amadeus (75h) - Xestión de sistemas de distribución global (GDS) (40h) - Reservas áreas (30h) - Reservas de coches transaccional (30h) - Reservas de hoteis transaccional (30h) - Plataformas en liña de aluguer de vehículos (8h) - Xestión multicanle nas axencias de viaxe (8h)

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

Postos	Perfil profesional						
	Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidade identificados	Especialidades formativas identificadas
Teleoperador/a atención cliente turismo	Bacharelato	Amadeus. Manexo e configuración de Sistemas Operativos, servizos da Internet, e-mail e navegadores. Idioma portugués.	Competencias dixitais no manexo de NNNT. Capacidade de personalizar o servizo.	Realizar a venda de produtos e servizos a través de diferentes canles de comercialización. Transmitir e recibir información con clientes e axentes externos á empresa. Xestionar documentación administrativa e relacionada co proceso de compra. Asesorar e resolver calquera clase de incidencia, consulta ou problema. Ofrecer apoio ao resto de departamentos cando sexa necesario.	Habilidades comunicativas de forma oral e escrita.	- Operacións auxiliares de servizos administrativos e xerais (430h) - Actividades de venda (590h)	- Comunicación telefónica e atención ao cliente en telemárketing (20h) - Atención telefónica a clientes e tratamento de situacións conflitivas (40h) - Centrais e terminais telefónicos (30h) - Satisfacción de clientes, calidade e atención telefónica de queixas (40h) - Cursos varios de Soft Skills: Xestión de tensión, técnicas de relaxación na atención telefónica a clientes
Informador turístico	Graduados/as en Xeografía, ou Historia, ou Historia da arte, turismo, Técnicos/as en Empresas e Actividades Turísticas,	Office. Idiomas.	Competencias dixitais no manexo de NNNT. Capacidade de personalizar o servizo.	Capacidade de asesorar os turistas que visitan un lugar sobre os recursos e actividades que poden atopar. Saber transmitir a orixinalidade da rexión, máis alá dunha listaxe de monumentos, restaurantes ou eventos, para captar a fidelidade dun turista que cada vez é máis esixente.	Habilidades de comunicación.	- Promoción turística local e información ao visitante (690h)	- Animación turística (75h)

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

Postos	Perfil profesional						
	Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidade identificados	Especialidades formativas identificadas
	Técnicos/as Superiores en Comercialización e Información Turística, Técnicos/as Superiores en Aloxamentos ou Técnicos/as Superiores en Axencias de Viaxes.						
Camareiro/a	Formación básica E.S.O. ou similar. Carné de manipulador de alimentos.	Office.	Sistemas informáticos hostaleiros TPV / POS.	Coñecemento e dominio da carta de produtos e pratos, manexo con soltura a carta de viños e as técnicas de servizo, así como ter certo coñecemento da situación e expectativas da competencia.	Atención ao cliente.	<ul style="list-style-type: none"> - Operacións básicas de restaurante e bar (290h) - Servizos de bar e cafetería (640h) - Servizos de restaurante (580h) 	<ul style="list-style-type: none"> - Atención ao cliente en hostalería (60h) - Enoloxía, licores e augardentes. Técnicas - Loxística en bar: aprovisionamento e almacenaxe de alimentos e bebidas (35h) - Cata e maridaxe de cervexas (5h) - Viños: navarro, do mundo - Servizos de comidas en barra e sala (12h) - Servizos de bebida en barra e sala (12h) - Servizos básicos de barra e sala en restauración (20h) - Preparación e presentación de bebidas (10h)

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

Postos	Perfil profesional						
	Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidade identificados	Especialidades formativas identificadas
Cociñeiro/a	Educación Secundaria Obrigatoria. Formación en Restauración	Manipulación de alimentos.	Competencias dixitais de NNTT. Habilidade no manexo de robots.	Elaboración de pratos e menús. Preparación dos ingredientes. Xestión da cociña.	Carácter positivo, sexa flexible, proactivo/a e saiba traballar en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> - Cociña (810 h) - Dirección e produción en cociña (1110h) - Operacións básicas de cociña (310h) 	<ul style="list-style-type: none"> - Loxística na cociña: Aproveitamento de materias primas en cociña (80 h) - Elaboracións básicas de cociña (40h) - Aplicación de fundamentos básicos en cociña (60h) - Atención ao cliente en hostalería (60h) - Diferentes tipos de cociña: cociña ao baleiro, colectiva, creativa e de autor, da pasta, internacional, italiana, mediterránea, molecular, celiaca, sa, vexetariana, utilización culinaria do arroz, elaboración, cociña española, de tempada - Creación de cartas e menús (30h) - Decoración e exposición de pratos (40h) - Xestión da restauración (100h) - Innovación na cociña (35h) - A cociña de carne, aves e caza: análise de técnicas culinarias (70h)

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

Postos	Perfil profesional						
	Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidade identificados	Especialidades formativas identificadas
							<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas culinarias. Elaboración de salsas (14h) - Identificación de alérxenos (10h) - Preparacións culinarias a base de: legumes, ovos, arroces e hortalizas - Deseño, planificación e elaboración de menús para diferentes poboacións
Supervisor/a ou Governanta	Formación Profesional Grao Medio - Hostalería e Turismo	Coñecemento en control de custos e inventario.	Competencias dixitais e manexo de novas tecnoloxías.	<p>Realización de inventarios, xestión de compras de material e uniformes de persoal.</p> <p>Asignación de tarefas, repartición de plans de traballo e confección de quendas.</p> <p>Revisión da limpeza nas habitacións e zonas comúns.</p> <p>Xestión, supervisión e formación do persoal ao seu cargo.</p> <p>Atención de clientes e seguimento das súas necesidades e satisfacción.</p> <p>Seguimento e implantación do orzamento na súa área de xestión.</p>	Habilidades organizativas e de planificación de horarios. Orientación ao detalle. Capacidade para xestionar equipos e traballar baixo presión, con dotes de mando e liderado.	- Xestión de pisos e limpeza en aloxamentos (480h)	Non se identificaron especialidades formativas para este posto.

TÁBOA 2. POSTOS EN RISCO DE DESAPARICIÓN

Postos	Perfil profesional						
	Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidade identificados	Especialidades formativas identificadas
Cociñeiro/a de comida rápida	Educación Secundaria Obrigatoria. Valorable formación en Hostalería	Manipulación de alimentos.		Preparar alimentos e bebidas simples ou xa preparados, tales como sándwichs, hamburguesas, pizzas, peixe e patacas fritas, ensaladas e café. Lavar, cortar, medir e mesturar os alimentos para cociñar.	Capacidade de concentración. Atención ao detalle. Rapidez. Organización.	Non se identificaron certificados de profesionalidade para este posto.	
Persoal de venda de entradas: cinema, espectáculos	Educación Secundaria Obrigatoria			Cobranza na caixa e atención ao cliente. Xestión de entradas.	Atención ao cliente.	Non se identificaron certificados de profesionalidade para este posto.	Ofimática específica despachos de billetes de cinema (20h)

3. CONTIDOS DA FORMACIÓN ACTUAL IDENTIFICADA PARA CADA POSTO DE TRABAJO EN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN

As seguintes táboas detallan o obxectivo e contidos da formación identificada (certificados de profesionalidade e especialidades) para cada posto de traballo en proceso de transformación. Analízase a formación dispoñible para os postos de traballo que se atopan en proceso de transformación.

VENDAS / COMERCIAL TURISMO:

- Certificados de profesionalidade

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Hostalería e turismo	Axencias de viaxe	Venda de produtos e servizos turísticos	670	Vender servizos turísticos e viaxes. Desenvolver a xestión económico-administrativa de axencias de viaxes. Xestionar unidades de información e distribución turísticas. Comunicarse en inglés cun nivel de usuario independente nas actividades turísticas.	MF0266_3: Promoción e venda de servizos turísticos (250 horas) UF0073: Produtos, servizos e destinos turísticos (90 horas) UF0078: Asesoramento, venda e comercialización de produtos e servizos turísticos (90 horas) UF0079: Xestión de sistemas de distribución global (GDS) (40 horas) UF0042: Comunicación e atención ao cliente en hostalería e turismo (30 horas) MF0267_2: Procesos económico-administrativos en Axencias de Viaxes (90 horas) MF0268_3: Xestión de unidades de información e distribución turísticas (120 horas) UF0077: Procesos de xestión de unidades de información e distribución turísticas (70 horas) UF0049: Procesos de xestión de calidade en hostalería e turismo (50 horas) MF1057_2: Inglés profesional para turismo (90 horas) MP0019: Módulo de prácticas profesionais non laborais de Venda de produtos e servizos turísticos (120 horas)	Técnico de vendas en axencias de viaxes Vendedor de axencia de viaxes comerciante polo miúdo Empregado de departamento de reservas Xefe de mostrador de axencia de viaxes emisora Xefe do departamento de reservas Técnico de promoción axencias de viaxes Promotor de axencia de viaxes comerciante polo miúdo Xefe de promoción de axencia de viaxes emisora

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABALLO RELACIONADOS
						Técnico de produto axencias de viaxes Xefe do departamento de empresas de axencia de viaxes emisora Técnico en axencias de viaxes Xefe de oficina de axencia de viaxes emisora Coordinador de calidade en axencia de viaxes emisora

• Especialidades de formación

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
Comercialización de produtos turísticos	50	Adquirir os fundamentos necesarios sobre os diferentes servizos e destinos turísticos, aplicando as técnicas de márketing necesarias para a súa comercialización.	INTRODUCCIÓN AO TURISMO Definición De Turismo E Turista. O Turismo Como Fenómeno. Breve Historia Do Turismo. Xestión Dos Servizos Turísticos. O Servizo turístico, Calidade. Casos Prácticos. DESTINOS TURÍSTICOS Definición. Tipos De Turismo. Clasificación Segundo O Tipo De Turismo. Conceptos. O Márketing e os Destinos turísticos. Clasificación. Casos Prácticos. SERVIZOS TURÍSTICOS Servizos turísticos. Empresas turísticas. Casos Prácticos. XESTIÓN DE ALOXAMENTOS TURÍSTICOS Definición. Lexislación. Características. Normativa E Clasificación De Aloxamentos. Casos Prácticos. ECOTURISMO OU TURISMO SUSTENTABLE Definición. Conceptos Básicos. Cando E Por Que Xorde O Ecoturismo? Repercusión Internacional. Actividade turística. Educación Ecoturismo. Casos Prácticos.
Promoción e venda de servizos turísticos	35	Adquirir os fundamentos básicos para realizar a promoción, venda e comercialización de produtos e servizos turísticos,	1. PRODUCTOS, SERVICIOS E DESTINOS TURÍSTICOS

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
		utilizando os programas informáticos de xestión de axencias de viaxes.	<p>O turismo e a estrutura do mercado turístico. O aloxamento como compoñente do produto turístico. O transporte como compoñente do servizo turístico. Outros elementos e compoñentes das viaxes combinadas, excursións e traslados. Principais destinos turísticos nacionais. Principais destinos turísticos internacionais.</p> <p>2. ASESORAMENTO, VENDA E COMERCIALIZACIÓN DE PRODUTOS E SERVIZOS TURÍSTICOS</p> <p>A distribución turística. A venda de aloxamento. A venda de transporte. A venda de viaxes combinadas. Outras vendas e servizos das axencias de viaxes. O márketing e a promoción de vendas nas entidades de distribución turística. Internet como canle de distribución turística. Páxinas web de distribución turística e portais turísticos.</p> <p>3. XESTIÓN DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL.</p> <p>Utilización de sistemas de distribución (GDS) e de aplicacións informáticas de xestión de axencia de viaxes. Os sistemas globais de distribución (GDS). A distribución turística na Internet. Programas de vendas.</p> <p>4. COMUNICACIÓN E ATENCIÓN AO CLIENTE EN HOSTALERÍA E TURISMO</p> <p>A comunicación aplicada á hostalería e ao turismo. Atención ao cliente en hostalería e turismo. A protección de consumidores e usuarios: normativa aplicable en España e Unión Europea.</p>
Peche de operacións de venda no sector de axencias de viaxes	8	Desenvolver técnicas de relación comercial orientadas á consecución de operacións de venda no sector de axencias de viaxes.	<p>Peche de operacións de venda no sector das axencias de viaxes.</p> <p>Detección de necesidades de venda e argumentación comercial das axencias de viaxes: Modelo teórico.</p> <p>Aplicación de Técnicas de análises e refutación de obxeccións.</p> <p>Posta en práctica das técnicas aprendidas no peche dunha venda.</p>

AXENTE DE VIAXES:

- Certificados de profesionalidade

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Hostalería e turismo	Axencia de viaxes	Creación e xestión de viaxes combinadas e eventos	670	<p>Elaborar e operar viaxes combinadas, excursións e traslados.</p> <p>Xestionar eventos.</p> <p>Xestionar unidades de información e distribución turísticas.</p> <p>Comunicarse en inglés cun nivel de usuario independente nas actividades turísticas.</p>	<p>MF1055_3: Elaboración e xestión de viaxes combinadas (150 horas)</p> <p>UF0073: Produtos, servizos e destinos turísticos (90 horas)</p> <p>UF0074: Planificación, programación e operación de viaxes combinadas (60 horas)</p> <p>MF1056_3: Xestión de eventos (150 horas)</p> <p>UF0075: Planificación, organización e control de eventos (90 horas)</p> <p>UF0076: Comercialización de eventos (30 horas)</p> <p>UF0043: Xestión de protocolo (30 horas)</p> <p>MF0268_3: Xestión de unidades de información e distribución turísticas (120 horas)</p> <p>UF0077: Procesos de xestión de unidades de información e distribución turísticas (70 horas)</p> <p>UF0049: Procesos de xestión de calidade en hostalería e turismo (50 horas)</p> <p>MF1057_2: Inglés profesional para turismo (90 horas)</p> <p>MP0018: Módulo de prácticas profesionais non laborais de Creación e xestión de viaxes combinadas e eventos (160 horas)</p>	<p>Promotor de axencia de viaxes</p> <p>Promotor de axencia de viaxes comerciante por xunto</p> <p>Técnico de vendas en axencias de viaxes</p> <p>Empregado ou xefe de departamento de reservas de axencia comerciante por xunto</p> <p>Técnico de produto axencias de viaxes</p> <p>Programador de viaxes combinadas en axencias de viaxes comerciante por xuntos e comerciantes polo miúdo</p> <p>Responsable do departamento nacional ou internacional en axencias de viaxes comerciante por xuntos</p> <p>Técnico en axencias de viaxes</p> <p>Transferista de axencias de viaxes</p> <p>Coordinador de calidade en axencias de viaxes comerciante por xuntos ou en empresas profesionais organizadoras de congresos ou OPC e en entidades organizadoras de eventos e feiras</p> <p>Técnico ou promotor de Oficinas de Congresos e de empresas organizadoras de congresos ou OPC</p> <p>Técnico ou promotor de centros de congresos</p> <p>Empregado de entidade organizadora de feiras e eventos</p> <p>Responsable de departamento de eventos en entidades hostaleiras</p>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

- Especialidades de formación

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
Amadeus	75h	Realizar as reservas dos diferentes produtos e servizos turísticos a través da utilización do programa Amadeus.	<p>1. RESERVAS AÉREAS Acceso ao Sistema. Codificación de cidades, compañías aéreas e países. Consulta de voos. Elementos obrigatorios da reserva. Elementos opcionais da reserva. Recuperación de reservas. Modificación de reservas. Pasaxeiros frecuentes. O sistema de Colas.</p> <p>2. RESERVA DE COCHES Introducción. Codificación de termos de coches. Listaxe de oficinas de aluguer de coches. Disponibilidade de coches. Condicións de tarifas de coches. Reserva de coches. Bono de coches.</p> <p>3. RESERVA DE HOTEIS Introducción. Decodificación de cadeas hostaleiras e de tarifas. Listaxe de hoteis. Disponibilidade de hoteis. Características do hotel. Condicións de tarifas. Reserva de hoteis.</p> <p>4. TARIFAS AÉREAS Conceptos básicos en tarifas aéreas. Consulta de Tarifas para dous puntos. Consulta da mellor tarifa. Consulta de Tarifas para un roteiro. Roteiro dunha Tarifa. Clases de Reserva. Nota da Tarifa Tarifas negociadas. Cambio de moeda. Cálculo de equipaxe extra.</p> <p>5. EMISIÓN DE BILLETES Conceptos xerais e elementos mínimos na Emisión de Billetes. Creación dunha Tarifa Automática. Selección dunha tarifa desde unha lista de tarifas. Mellor tarifa con cambio de reserva. Creación dunha Tarifa Manual. Elemento de Forma de pago. Elemento de Comisión. Elemento de Compañía emisora. Emisión de Billetes. Billetes: Cancelación. Revalidación. Remisión. Reembolso. Reemisións. Reembolsos.</p>
Xestión de sistemas de distribución global (GDS)	40	Utilizar os soportes informáticos de uso habitual no sector turístico e en axencias de viaxe.	<p>OS SISTEMAS GLOBAIS DE DISTRIBUCIÓN (GDS) Estructura dos GDS. Funcionamento dos GDS. Amadeus. Galileo. Sabre. Worldspan. Outros sistemas de distribución global. Xestión de documentos de servizos turísticos. Información adicional para a expedición do localizador. Proceso para realizar unha consulta e posterior reserva. Consulta de dispoñibilidade. Reserva e emisión da documentación.</p> <p>A DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA NA INTERNET PROGRAMAS DE VENDA OU FRONT-OFFICE XESTIÓN DE EXPEDIENTES DENTRO DUNHA AXENCIA DE VIAXES</p>
Reservas aéreas	30	Manexar as reservas aéreas a través do Programa Amadeus.	<p>1. RESERVAS AÉREAS/TRANSACCIONAL Acceso ao Sistema. Codificación de cidades, compañías aéreas e países. Consulta de voos. Elementos obrigatorios da reserva. Elementos opcionais da reserva. Recuperación de reservas. Modificación de reservas. Pasaxeiros frecuentes. O sistema de Colas.</p> <p>2. TARIFAS AÉREAS E EMISIÓN DE BILLETES/TRANSACCIONAL Tarifas aéreas: Conceptos básicos en tarifas aéreas. Consulta de Tarifas para dous puntos. Consulta da mellor tarifa. Consulta de Tarifas para un roteiro. Roteiro dunha Tarifa. Clases de Reserva. Nota da Tarifa. Tarifas negociadas. Cambio de moeda. Cálculo de equipaxe extra</p>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			<p>Emisión de billetes: Conceptos xerais e elementos mínimos na Emisión de Billetes. Creación dunha Tarifa Automática. Selección dunha tarifa desde unha lista de tarifas. Mellor tarifa con cambio de reserva. Creación dunha Tarifa Manual. Elemento de Forma de pago. Elemento de Comisión. Elemento de Compañía emisora. Emisión de Billetes: Cancelación. Revalidación. Remisión. Reembolso. Impresora ATB (recensión histórica, non avaliable). Reemisións. Reembolsos</p> <p>3. CURSO DE RESERVAS AÉREAS/GRÁFICO: Elementos e proceso dunha reserva. Navegación por módulos. Procura de tarifas. Clase de reserva. Reserva de voos. Elementos mínimos da reserva. Recuperación de reservas. Modificación. Cancelación. Elementos opcionais da reserva. Reserva de asentos. Segmentos pasivos. Desconto de residentes. Voos en conexión. Colas. Nenos e bebés. Acceso directo. Amadeus All Fares.</p>
Reservas de coches transaccional	30	Realizar de forma autónoma a xestión básica dunha reserva de vehículos, utilizando a ferramenta informática do Programa Amadeus Transaccional.	<ol style="list-style-type: none"> 1. INTRODUCCIÓN 2. CODIFICACIÓN DE TERMOS DE COCHES 3. LISTAXE DE OFICINAS DE ALUGUER DE COCHES 4. DISPOÑIBILIDADE DE COCHES 5. CONDICIÓNS DE TARIFAS DE COCHES 6. RESERVA DE COCHES 7. BONO DE COCHES
Reservas de hoteis transaccional	30	Realizar de forma autónoma a xestión básica dunha reserva de hoteis utilizando a ferramenta informática do programa Amadeus Transaccional.	<ol style="list-style-type: none"> 1. INTRODUCCIÓN 2. DECODIFICACIÓN DE CADEAS HOSTALEIRAS E DE TARIFAS 3. LISTAXE DE HOTEIS 4. DISPOÑIBILIDADE DE HOTEIS 5. CARACTERÍSTICAS DO HOTEL 6. CONDICIÓNS DE TARIFAS HOSTALEIRAS 7. RESERVA DE HOTEIS
Plataformas en liña de aluguer de vehículos	8	Rastrexar a oferta de aluguer de vehículos e as plataformas que a xestionan, así como identificar e comparar os elementos que interveñen na devandita oferta, coa finalidade de favorecer o seu uso desde as axencias de viaxe.	Plataformas en liña de aluguer de vehículos.
Xestión multicanle nas axencias de viaxe	8	Desenvolver técnicas de relación comercial orientadas á atención ao cliente a través de todas as canles de relación, presencial, telefónico e escrito por parte das axencias de viaxes.	Xestión multicanle nas axencias de viaxes.

TELEOPERADOR/A ATENCIÓN AO CLIENTE

- Certificados de profesionalidade

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABALLO RELACIONADOS
Administración e xestión	Xestión da información e comunicación	Operacións auxiliares de servizos administrativos e xerais	430h	Realizar e integrar operacións de apoio administrativo básico. Transmitir e recibir información operativa en xestións rutineiras con axentes externos da organización. Realizar operacións auxiliares de reprodución e arquivo en soporte convencional ou informático.	MF0969_1: Técnicas administrativas básicas de oficina (150 horas) UF0517: Organización empresarial e de recursos humanos (30 horas) UF0518: Xestión auxiliar da correspondencia e paquetería na empresa (30 horas) UF0519: Xestión auxiliar de documentación económico-administrativa e comercial (90 horas) MF0970_1: Operacións básicas de comunicación (120 horas) UF0520: Comunicación nas relacións profesionais (50 horas) UF0521: Comunicación oral e escrita na empresa (70 horas) MF0971_1: (Transversal) Reprodución e arquivo (120 horas) UF0513: Xestión auxiliar de arquivo en soporte convencional ou informático (60 horas) UF0514: Xestión auxiliar de reprodución en soporte convencional ou informático (60 horas) MP0112: Módulo de prácticas profesionais non laborais de operacións auxiliares de servizos administrativos e xerais (40 horas)	Operadores/as de central telefónica Teleoperadores/as Recepcionistas-telefonistas en oficinas en xeral Empregados/as de portelo de correos Clasificadores/as-repartidores/as de correspondencia Ordenanzas Billeteiros/as Auxiliar de servizos xerais Auxiliar de oficina Auxiliar de arquivo Auxiliar de información
Comercio e Márketing	Venda	Actividades de venda	590h	Realizar a venda de produtos e/ou servizos a través das diferentes canles de comercialización. Realizar as operacións auxiliares á venda. Executar as accións do Servizo de Atención ao	MF0239_2: Operacións de venda (160 horas) UF0030: Organización de procesos de venda (60 horas) UF0031: Técnicas de venda (70 horas) UF0032: Venda en liña (30 horas) MF0240_2: Operacións auxiliares á venda (140 horas)	Caixeiro/a de comercio Dependente de comercio Vendedor/a Promotor/a comercial Operador de contact -center Teleoperadoras (centro de atención telefónica) Televendedor/a

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABALLO RELACIONADOS
				cliente/consumidor/usuario. Comunicarse en inglés cun nivel de usuario independente, en actividades comerciais.	UF0033: Aproveitamento e almacenaxe na venda (40 horas) UF0034: Animación e presentación do produto no punto de venda (60 horas) UF0035: Operacións de caixa na venda (40 horas) MF0241_2: Información e atención ao cliente/consumidor/usuario (120 horas) UF0036: Xestión da atención ao cliente / consumidor (60 horas) UF0037: Técnicas de información e atención ao cliente / consumidor (60 horas) MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciais (90 horas) MP0009: Módulo de prácticas profesionais non laborais de Actividades de venda (80 horas)	Operador/a de venda en comercio electrónico Técnico de información e atención ao cliente

• Especialidades de formación

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
Comunicación telefónica e atención ao cliente en telemárketing	20h	Atender correctamente o teléfono como recurso para a atención ao cliente na empresa en telemárketing, recoñecendo a importancia da comunicación por este medio na empresa.	O USO DO TELÉFONO 1.1. A proxección da imaxe da empresa 1.2. Actitudes e intereses 1.3. O proceso de comunicación 1.4. Eficacia na acollida persoal 1.5. Mellorar as técnicas de información ao público 1.6. O telemárketing 1.7. O teléfono para a venda, para posventa, para xestións A ATENCIÓN AO CLIENTE 2.1. Os argumentarios 2.2. O manexo de situacións difíciles: reclamacións e queixas 2.3. Elementos da comunicación telefónica 2.4. Recepción e emisión de chamadas 2.5. Fases da conversación telefónica 2.6. Tratamento de queixas

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
Atención telefónica a clientes e tratamento de situacións conflitivas	40h	Desenvolverse dentro do Sector e utilizar as técnicas de comunicación telefónica, tanto a nivel de emisor como de receptor e xestionar dunha maneira rápida e eficaz as necesidades dos clientes.	<p>UNIDADE DIDÁCTICA 1. A COMUNICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - A comunicación - O proceso de comunicación - A comunicación telefónica - Normas xerais ante o teléfono - A voz <p>UNIDADE DIDÁCTICA 2. A COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EFECTIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fases das chamadas - Escoita activa - As barreiras comunicativas <p>UNIDADE DIDÁCTICA 3. A CALIDADE DO SERVIZO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizo de calidade á cidadanía - O/a cidadán/a como persoa <p>UNIDADE DIDÁCTICA 4. TRATAMENTO DE SITUACIÓNS CONFLITIVAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reclamacións - Desenvolvemento da reclamación - Resposta a reclamacións previas <p>UNIDADE DIDÁCTICA 5. CONTIDOS PRÁCTICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exemplificar a actuación arredor dunha situación real co cliente - Ilustrar as características e as tipoloxías dos clientes - Enunciar aqueles elementos fundamentais da comunicación para establecer relacións internas e externas na organización - Desenvolver escoita activa dando retroacción textual - Describir os tipos de barreiras que existen na comunicación - Describir a imaxe que podemos dar a un cliente - Recoñecer a tipoloxía de cliente dunha serie de exemplos - Recoñecer a utilización das habilidades de asertividade e a simpatía en casos - Manexar unha situación conflitiva dada cun cliente
Centrais e terminais telefónicos	30h	Configurar os equipos e sistemas de telecomunicacións en relación ao teléfono.	<p>1. A COMUNICACIÓN EN TELEFONÍA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Descrición da comunicación 1.2. Elementos dunha conexión 1.3. Tipos de comunicacións 1.4. Configuración do nodo 1.5. Áreas funcionais do nodo 1.6. O sistema de control 1.7. Funcións dos sistemas de comunicación 1.8. Sistemas de conmutación dixitais 1.9. Sinalización <p>2. AS CENTRAIS E OS TERMINAIS TELEFÓNICOS</p>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			2.1. Estrutura dunha PBX 2.2. Servizos dunha PBX 2.3. Programación xeral dunha PBX 2.4. Terminais telefónicos 3. OS MÓDEMS 3.1. Características xerais 3.2. A comunicación 3.3. O cable-módem 3.4. Normalización
Satisfacción de clientes, calidade e atención telefónica de queixas	40h	Mellorar a competencia e cualificación dos traballadores, atendendo aos requirimentos de produtividade e competitividade das empresas, as necesidades do mercado de traballo e as aspiracións de promoción profesional e desenvolvemento persoal dos mesmos.	CONCEPTO E CRITERIOS DE CALIDADE <ul style="list-style-type: none"> - Concepto de calidade - A calidade no sector servizos - O sistema de calidade - Que é un sistema de calidade? O CERTIFICADO DE CALIDADE ISO 9001 <ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvemento do sistema de calidade - Calidade fronte a non calidade - A utilidade da calidade - Servizo e calidade de trato - Atención ao cliente no posto de traballo A SATISFACCIÓN DO CLIENTE A FIDELIZACIÓN DO CLIENTE RESOLUCIÓN DE QUEIXAS O ABANDONO DE CLIENTES <ul style="list-style-type: none"> - Que desexan os clientes de servizos? - A creación de valor para o cliente - Xestión das expectativas do cliente - Percepcións - Motivación - Actitudes TIPOLOXÍAS DE CLIENTES E NORMAS DE TRATO <ul style="list-style-type: none"> - Importancia do empregado na atención ao cliente - Actitudes dos empregados - Cliente interno, cliente externo - O proceso da comunicación - A comunicación non verbal - A escoita eficaz A ATENCIÓN TELEFÓNICA <ul style="list-style-type: none"> - Compoñentes da comunicación telefónica

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			<ul style="list-style-type: none"> - A correcta recepción de chamadas - Como atender as chamadas de reclamación - Habilidades e actitude de quen atende o teléfono
Cursos varios de Soft Skills: Xestión de tensión, técnicas de relaxación na atención telefónica a clientes	-	Reducir a tensión ocasionada por situacións que se poden producir na actividade profesional. Dotar de ferramentas e habilidades para manexar situacións de tensións nos profesionais que se dedican á atención telefónica a clientes.	Os contidos destes cursos están relacionados cos seguintes módulos: <ul style="list-style-type: none"> - Tensión. Concepto. Etapas. Xestión de tensión - Técnicas de relaxación para reducir a tensión

INFORMADOR/A TURÍSTICO

- Certificados de profesionalidade

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABALLO RELACIONADOS
Hostalería e turismo	Información, promoción e desenvolvemento turístico	Promoción turística local e información ao visitante	690	Xestionar información turística. Crear, promocionar e xestionar servizos e produtos turísticos locais. Xestionar unidades de información e distribución turísticas. Comunicarse en inglés cun nivel de usuario independente nas actividades turísticas.	MF1074_3: Información turística (180 horas) UF0080: Organización do servizo de información turística local (90 horas) UF0081: Xestión da información e documentación turística local (60 horas) UF0082: Información e atención ao visitante (30 horas) MF1075_3: Produtos e servizos turísticos locais (180 horas) UF0083: Deseño de produtos e servizos turísticos locais (90 horas) UF0084: Promoción e comercialización de produtos e servizos turísticos locais (90 horas) MF0268_3: Xestión de unidades de información e distribución turísticas (120 horas) UF0077: Procesos de xestión de unidades de información e distribución turísticas (70 horas) UF0049: Procesos de xestión de calidade en hostalería e turismo (50 horas) MF1057_2: Inglés profesional para turismo (90 horas) MP0020: Módulo de prácticas profesionais non laborais de Promoción turística local e información ao visitante (120 horas)	Axente de desenvolvemento turístico local Técnico de información turística Informador turístico Xefe de oficina de información turística Promotor turístico Técnico de empresa de consultoría turística Coordinador de calidade en empresas e entidades de servizos turísticos

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

- Especialidades de formación

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
Animación turística	75	Adquirir os fundamentos necesarios para organizar o departamento de animación turística, con obxecto de organizar, desenvolver e controlar as actividades de animación.	<p>ESTRUTURAS ORGANIZATIVAS E FUNCIONAIS</p> <p>1.1. Estruturas organizativas e funcionais</p> <p>1.2. Turismo para todos</p> <p>1.3. Regulacións e normativas</p> <p>1.4. Importancia da animación nos aloxamentos turísticos</p> <p>A ANIMACIÓN E OS SEUS RESPONSABLES, OS ANIMADORES</p> <p>2.1. Que é a animación? Concepto e antecedentes</p> <p>2.2. Obxectivos e situación da animación turística</p> <p>2.3. Os animadores, quen somos?</p> <p>2.4. Clasificación, características e calidades do animador</p> <p>2.5. Formación e capacitación</p> <p>2.6. Ocupacións e postos de traballo</p> <p>ELEMENTOS PARA A ORGANIZACIÓN E FUNCIONS DUN DEPARTAMENTO DE ANIMACIÓN</p> <p>3.1. A organización no departamento de animación</p> <p>3.2. Relacións con outros departamentos</p> <p>3.3. Espazos e recursos humanos</p> <p>3.4. Recursos económicos</p> <p>A ORGANIZACIÓN, DESENVOLVEMENTO E CONTROL DE ACTIVIDADES</p> <p>4.1. Deseño dos programas de animación</p> <p>4.2. Ferramentas para a organización do programa</p> <p>4.3. Tipos de programas de animación</p> <p>4.4. Temporalización de programas e actividades</p> <p>4.5. A avaliación nos procesos de animación</p> <p>4.6. Promoción, publicidade e venda das nosas actividades</p> <p>DINÁMICA E DINAMIZACIÓN DE GRUPOS</p> <p>5.1. Grupo, fases e clasificación</p> <p>5.2. Os roles no desenvolvemento do grupo</p> <p>5.3. Líder e liderado</p> <p>5.4. O logro de dinamizar un grupo</p> <p>5.5. Que entendemos por dinámica de grupos?</p> <p>5.6. Clasificación das dinámicas de grupo</p> <p>5.7. Deseño e aplicación das dinámicas de grupo</p> <p>5.8. Criterios para elixir a dinámica adecuada</p>

CAMAREIRO/A

- Certificados de profesionalidade

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABALLO RELACIONADOS
Hostalería e turismo	Restauración	Operacións básicas de restaurante e bar	290	Asistir no servizo de alimentos e bebidas. Executar operacións básicas de aprovisionamento e preparar e presentar bebidas sinxelas e comidas rápidas.	MF0257_1: Servizo básico de restaurante-bar (120 horas) UF0053: Aplicación de normas e condicións hixiénico-sanitarias en restauración (30 horas) UF0058: Uso da dotación básica do restaurante e asistencia no preservizo (30 horas) UF0059: Servizo básico de alimentos e bebidas e tarefas de posservizo no restaurante (60 horas) MF0258_1: Aprovisionamento, bebidas e comidas rápidas (120 horas) UF0053: Aplicación de normas e condicións hixiénico-sanitarias en restauración (30 horas) UF0060: Aprovisionamento e almacenaxe de alimentos e bebidas no bar (30 horas) UF0061: Preparación e servizo de bebidas e comidas rápidas no bar (60 horas) MP0015: Módulo de prácticas profesionais non laborais de Operacións básicas de restaurante e bar (80 horas)	Axudante de camareiro Axudante de bar Axudante de economato Auxiliar de colectividades Empregado de pequeno establecemento de restauración
Hostalería e turismo	Restauración	Servizos de bar e cafetería	640	Desenvolver os procesos de servizo de alimentos e bebidas en barra e mesa. Asesorar sobre bebidas distintas a viños, preparamos e presentalas. Servir viños e prestar información básica sobre os mesmos. Preparar e expoñer elaboracións sinxelas propias da oferta de bar-cafetería. Xestionar o bar-cafetería. Actuar baixo normas de	MF1046_2: Técnicas de servizo de alimentos e bebidas en barra e mesa (70 horas) MF1047_2: (Transversal) Bebidas (80 horas) MF1048_2: (Transversal) Servizo de viños (90 horas) MF1049_2: Elaboración e exposición de comidas no bar-cafetería (50 horas) MF1050_2: Xestión do bar-cafetería (120 horas) UF0256: Control da actividade económica do bar e cafetería (90 horas) UF0257: Aplicación de sistemas informáticos en bar e cafetería (30 horas) MF0711_2: (Transversal) Seguridade, hixiene e protección ambiental en hostalería (60 horas) MF1051_2: (Transversal) Inglés profesional para	Barman Camareiro de bar-cafetería Camareiro de barra e/ou dependente de cafetería Encargado de bar-cafetería Xefe de barra en bar ou cafetería

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
				seguridade, hixiene e protección ambiental en hostalería. Comunicarse en inglés cun nivel de usuario independente nos servizos de restauración.	servizos de restauración (90 horas) MP0057: Módulo de prácticas profesionais non laborais de Servizos de Bar e Cafetería (80 horas)	
Hostalería e turismo	Restauración	Servizos de Restaurante	580	Desenvolver os procesos de servizo de alimentos e bebidas en sala. Servir viños e prestar información básica sobre os mesmos. Elaborar e acabar pratos á vista do cliente. Dispoñer todo tipo de servizos especiais en Restauración. Actuar baixo normas de seguridade, hixiene e protección ambiental en hostalería. Comunicarse en inglés cun nivel de usuario independente nos servizos de restauración.	MF1052_2: Servizo en restaurante (130 horas) UF0258 Sistemas de aprovisionamento e mise en place no restaurante (40 horas) UF0259 Servizo e atención ao cliente en restaurante (50 horas) UF0260 Facturación e peche de actividade en restaurante (40 horas) MF1048_2: (Transversal) Servizo de viños (90 horas) MF1053_2: Elaboración e acabado de pratos á vista do cliente (50 horas) MF1054_2: Servizos especiais en restauración (80 horas) MF0711_2: (Transversal) Seguridade, hixiene e protección ambiental en hostalería (60 horas) MF1051_2: (Transversal) Inglés profesional para servizos de restauración (90 horas) MP0061 Módulo de prácticas profesionais non laborais de Servizos de Restaurante (80 horas)	Camareiro Camareiro de Sala ou Xefe de Rango Xefe de sector de restaurante ou sala

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

- Especialidades de formación:

*Neste apartado analízanse as formacións que están relacionadas cos procesos en transformación debido á incorporación das novas tecnoloxías na actividade profesional.

*Non se inclúe a formación relacionada cos coñecementos técnicos propios da actividade de camareiro /a (elaboración de diferentes tipos de bebidas: cócteles, bebidas alcohólicas etc.)

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
Atención ao cliente en hostalería	60	Atender os clientes na contorna da hostalería, realizando unha correcta recepción dos mesmos mediante a aplicación das técnicas de atención e comunicación segundo o tipo de cliente e o tipo de demanda de información ou reclamación efectuada, así como xestionar os programas de fidelización e avaliación despois da realización do servizo.	Módulo 1: Técnicas de atención ao cliente en hostalería (20 horas) Módulo 2: Fases da atención ao cliente en hostalería (20 horas) Módulo 3: Xestión de reclamacións en hostalería e resolución de conflitos (20 horas)
Loxística en bar: aprovisionamento e almacenaxe de alimentos e bebidas	35	Analizar os diferentes procesos que interveñen na xestión loxística, economato e adega dun restaurante-bar, evitando os riscos que poidan derivarse da manipulación de mercadorías.	1. INTRODUCCIÓN Á XESTIÓN LOXÍSTICA: ASPECTOS XERAIS A loxística dentro da empresa. Análise de custos loxísticos. Indicadores da xestión loxística. 2. A XESTIÓN E ORGANIZACIÓN DOS ALMACÉNS Principios organizativos de almacén. O almacén como parte integrante da nosa tipoloxía de produtos. Sistemas de almacenaxe: introdución, topoloxías. O lay out dos almacéns, Sistemas de xestión de almacén informatizado: (SGA) 3. A ORGANIZACIÓN DO STOCK Introdución na xestión de inventarios. Clasificación de stocks. Rotación de stocks. Elementos integrantes da composición de stock. Clases de stocks. Optimización dos custos de stock. Método analítico de valoración a,b,c. O cálculo da norma. Fluxos internos. Métodos de valoración de saídas de existencias: FIFO, LIFO, PMP. 4. REALIZACIÓN DE OPERACIÓN SINXELAS DE ECONOMATO E ADEGA NO RESTAURANTE-BAR Solicitude e recepción de xéneros culinarios e bebidas: métodos sinxelos, documentación e aplicacións. Persoal que intervén na elaboración de pedidos. Factores a ter en conta. Traballo cos distribuidores. Almacenamento: métodos sinxelos e aplicacións. Recepción de mercadorías. Almacenaxe e control de evolución dos xéneros. Condicións de conservación dos produtos. Controis de almacén. Circuito documental. Software. Control de inventarios. 5. UTILIZACIÓN DE MATERIAS PRIMAS CULINARIAS E XÉNEROS DE USO COMÚN NO BAR Clasificación: variedades máis importantes, caracterización calidades e aplicacións básicas. Destilados.

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			<p>Bebidas non alcohólicas. O viño. Xeados e semifríos. Salsas. Clasificación comercial: formas de comercialización e tratamentos habituais que lle son inherentes; necesidades básicas de rexeneración e conservación.</p> <p>6. DESENVOLVEMENTO DO PROCESO DE APROVISIONAMENTO INTERNO NO RESTAURANTE-BAR</p> <p>Formalización e traslado de solicitudes sinxelas. Execución de operacións no tempo e forma requiridos.</p> <p>Compras. Pedidos. Posservizo. Estudo de tempos, percorridos e procesos. Control de calidade.</p> <p>7. A PREVENCIÓN DE RISCOS NA XESTIÓN LOXÍSTICA E DE ALMACÉNS DE HOSTALERÍA</p> <p>O sector hostaleiro. Factores de risco. Riscos e medidas preventivas no sector. Identificación e prevención de riscos nos postos de loxística de bar. Control das medidas implantadas.</p>
Servizos de comida en barra e sala	12	Preparar o servizo de comidas rápidas no bar e realizar elaboracións básicas de pratos e aperitivos.	<p>Módulo 1: Preparación do servizo de barra e sala (3 horas)</p> <p>Módulo 2: Elaboración de pratos e aperitivos propios do bar-cafetería (9 horas)</p>
Servizos de bebida en barra e sala	12	Realizar as operacións necesarias no servizo de bebidas en barra e sala, respectando o protocolo de servizo establecido e seguindo os parámetros de calidade.	<p>Módulo 1: Servizo de bebidas en barra (6 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uso das diferentes áreas da barra, diferenciando o labor que ten cada unha delas - Manexo correcto dos utensilios - Equipamento e utensilios máis habituais na barra - Posta a piques de bebidas na barra - Interpretación da comanda - Utilización dos utensilios e ferramentas adecuadas para o servizo de bar - Aplicación das normas de atención ao cliente - Uso correcto das novas tecnoloxías para a realización do servizo en barra - Traballo de acordo aos parámetros de calidade establecidos pola empresa - Realización do servizo de bebidas adecuándoo ao protocolo ou tipo de servizo - Servizo de bebidas alcohólicas - Servizo de cafés e infusións - Seguimento dos procedementos establecidos polos parámetros de calidade da empresa na realización do servizo en barra - Respecto da normativa ambiental na reciclaxe dos envases - Cumprimento coa normativa de seguridade e hixiene no servizo en barra <p>Módulo 2: Servizo de bebidas en sala (6 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toma da comanda de bebidas. Tipos de comanda - Uso das técnicas de atención ao cliente de acordo aos protocolos de calidade establecidos pola empresa - Realización os diferentes tipos de servizo de bebidas en sala, utilizando as ferramentas e utensilios necesarios para o servizo solicitado na comanda - Servizos de sala - Actuación de acordo aos parámetros de calidade establecidos pola empresa

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			<ul style="list-style-type: none"> - Disposición das novas tecnoloxías implantadas na empresa para a realización do servizo - Respecto da normativa ambiental na reciclaxe dos envases - Cumprimento coa normativa de seguridade e hixiene no servizo en sala
Servizos básicos de barra e sala en restauración	20	Participar no servizo e venda de alimentos e bebidas en barra e sala.	<p>Módulo 1: Preparación e servizo en barra</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coñecemento das características do servizo na barra - Diferenciación das áreas do bar e o labor de cada unha delas - Coñecemento dos equipos e maquinaria de uso máis habitual no bar - Utilización dos diferentes métodos de facturación e cobranza <p>Módulo 2: Preparación e servizo en sala</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparación dos diferentes tipos de servizos de atención en sala - Confeción da comanda - Aplicación das destrezas básicas do persoal de sala - Coñecemento da facturación e cobranza

COCIÑEIRO/A

- Certificados de profesionalidade

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Hostalería e turismo	Restauración	Cociña	810	Actuar baixo normas de seguridade, hixiene e protección ambiental en hostalería. Definir ofertas gastronómicas sinxelas, realizar o aprovisionamento e controlar consumos. Preelaborar e conservar toda clase de alimentos. Preparar elaboracións básicas de múltiples aplicacións e pratos elementais. Preparar e presentar os pratos máis significativos das cociñas rexionais de España e da cociña internacional.	MF0711_2: Seguridade e hixiene e protección ambiental en hostalería (60 horas) MF0259_2: Ofertas gastronómicas sinxelas e sistemas de aprovisionamento (70 horas) MF0260_2: Preelaboración e conservación de alimentos (190 horas) UF0063: Preelaboración e conservación de vexetais e cogomelos (60 horas) UF0064: Preelaboración e conservación de peixes, crustáceos e moluscos (60 horas) UF0065: Preelaboración e conservación de carnes, aves e caza (70 horas) MF0261_2: Técnicas culinarias (240 horas) UF0066: Elaboracións básicas e pratos elementais con hortalizas, legumes secos, pastas, arroces e ovos (70 horas) UF0067: Elaboracións básicas e pratos elementais con peixes, crustáceos e moluscos (60 horas) UF0068: Elaboracións básicas e pratos elementais con carnes, aves, caza (70 horas) UF0069: Elaboracións básicas de repostería e sobremesas elementais (40 horas) MF0262_2: Produtos culinarios (170 horas) UF0070: Cociña creativa ou de autor (30 horas) UF0071: Cociña española e internacional (80 horas) UF0072: Decoración e exposición de pratos (60 horas) MP0017: Módulo de prácticas profesionais non laborais de Cociña (80 horas)	Cociñeiro
Hostalería e turismo	Restauración	Dirección e produción en cociña	1100	Aplicar e supervisar a execución de todo tipo de técnicas de manipulación	MF1058_3: Tratamento de xéneros culinarios (110 horas) UF1355: Supervisión das operacións preliminares e técnicas de manipulación (50 horas)	Xefe de partida Xefe de cociña Segundo xefe de cociña

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
				<p>conservación e rexeneración de alimentos.</p> <p>Desenvolver e supervisar procesos de preparación e presentación de elaboracións culinarias básicas, complexas e de múltiples aplicacións.</p> <p>Desenvolver e supervisar procesos de preparación e presentación de pratos de cociña creativa e de autor.</p> <p>Desenvolver e supervisar procesos de elaboración e presentación de todo tipo de produtos de repostería.</p> <p>Catar alimentos para a súa selección e uso en hostalería.</p> <p>Actuar baixo normas de seguridade, hixiene e protección ambiental en hostalería.</p> <p>Deseñar ofertas gastronómicas.</p> <p>Xestionar procesos de aprovisionamento en restauración.</p> <p>Organizar procesos de produción culinaria.</p>	<p>UF1356: Control da conservación dos alimentos para o consumo e distribución comercial (30 horas)</p> <p>UF1357: Rexeneración óptima dos alimentos (30 horas)</p> <p>MF1059_3: Elaboración culinaria (230 horas)</p> <p>UF1358: Desenvolvemento e supervisión do aprovisionamento de xéneros e mise en place (60 horas)</p> <p>UF1359: Control de elaboracións culinarias básicas e complexas (90 horas)</p> <p>UF1360: Supervisión no desenvolvemento das preparacións culinarias ata a súa finalización (80 horas)</p> <p>MF1060_3: Cociña creativa e de autor (80 horas)</p> <p>MF1061_3: Procesos de repostería (150 horas)</p> <p>UF1361: Preparación de masas e elaboracións complementarias múltiples de repostería (70 horas)</p> <p>UF1362: Realización de decoracións de repostería e expositores (40 horas)</p> <p>UF1363: Aplicación dos métodos de conservación e rexeneración dos preparados de repostería (40 horas)</p> <p>MF1062_3: Cata de alimentos en hostalería (60 horas)</p> <p>MF0711_2: (Transversal) Seguridade, hixiene e protección ambiental en hostalería (60 horas)</p> <p>MF1063_3: Ofertas gastronómicas (80 horas)</p> <p>MF1064_3: (Transversal) Aprovisionamento en restauración (90 horas)</p> <p>MF1065_3: Organización de procesos de cociña (80 horas)</p> <p>MF1066_3: Administración en cociña (90 horas)</p> <p>MP0288: Módulo de prácticas profesionais non laborais de Dirección e produción en cociña (80 horas)</p>	<p>Xefe de Cátering</p> <p>Encargado de Economato</p>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABALLO RELACIONADOS
				Administrar unidades de produción culinaria.		
Hostalería e turismo	Restauración	Operacións básicas de cociña	350	Executar operacións básicas de aprovisionamento, preelaboración e conservación culinarios. Asistir na elaboración culinaria e realizar e presentar preparacións sinxelas.	MF0255_1: Aprovisionamento, preelaboración e conservación culinarios (120 horas) UF0053: Aplicación de normas e condicións hixiénico-sanitarias en restauración (30 horas) UF0054: Aprovisionamento de materias primas en cociña (30 horas) UF0055: Preelaboración e conservación culinarias (60 horas) MF0256_1: Elaboración culinaria básica (180 horas) UF0053: Aplicación de normas e condicións hixiénico-sanitarias en restauración (30 horas) UF0056: Realización de elaboracións básicas e elementais de cociña e asistir na elaboración culinaria (90 horas) UF0057: Elaboración de pratos combinados e aperitivos (60 horas) MP0014: Módulo de prácticas profesionais non laborais de Operacións básicas de cociña (80 horas)	Auxiliar de cociña Axudante de cociña Encargado de economato e adega (hostalería) Empregado de pequeno establecemento de restauración

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

- Especialidades de formación:

*Neste apartado analízanse as formacións que están relacionadas cos procesos en transformación debido á incorporación das novas tecnoloxías na actividade profesional.

*Non se inclúe a formación relacionada cos coñecementos técnicos propios da actividade de camareiro/a (elaboración de diferentes tipos de bebidas: cócteles, bebidas alcohólicas etc.)

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
Loxística na cociña: Aprovisionamento de materias primas en cociña	80	Analizar os diferentes procesos que interveñen na xestión loxística dunha cociña, organización de alimentos e stocks, así como detectar anomalías na conservación e/ou rexeneración das materias primas aplicando a normativa hixiénico-sanitaria.	<p>INTRODUCCIÓN Á XESTIÓN LOXÍSTICA: ASPECTOS XERAIS A loxística dentro da empresa. Análise de custos loxísticos. Indicadores da xestión loxística.</p> <p>A XESTIÓN E ORGANIZACIÓN DOS ALMACÉNS Principios organizativos de almacén. O almacén como parte integrante da nosa tipoloxía de produtos. Sistemas de almacenaxe: introdución, topoloxías. O lay out dos almacéns. Sistemas de xestión de almacén informatizado: (SGA)</p> <p>A ORGANIZACIÓN DO STOCK Introdución na xestión de inventarios. Clasificación de stocks. Rotación de stocks. Elementos integrantes da composición de stock. Clases de stocks. Optimización dos custos de stock. Método analítico de valoración a, b, c. O cálculo da norma. Fluxos internos. Métodos de valoración de saídas de existencias: FIFO, LIFO, PMP.</p> <p>O DEPARTAMENTO DE COCIÑA Definición e organización característica. Estructuras habituais de locais e zonas de produción culinaria. Especificidades na restauración colectiva. Competencias básicas dos profesionais que interveñen no departamento.</p> <p>REALIZACIÓN DE OPERACIÓNS SINXELAS DE EONOMATO E ADEGA EN COCIÑA Solicitud e recepción de xéneros culinarios: métodos sinxelos, documentación e aplicacións. Almacenamento: métodos sinxelos e aplicacións. Controis de almacén.</p> <p>UTILIZACIÓN DE MATERIAS PRIMAS CULINARIAS E XÉNEROS DE USO COMÚN EN COCIÑA Os ovos. O arroz. As hortalizas. Os legumes. Condimentos e especias. Os peixes. Os mariscos. As aves. As carnes.</p> <p>DESENVOLVEMENTO DO PROCESO DE APROVISIONAMENTO INTERNO EN COCIÑA Formalización e traslado de solicitudes sinxelas. Execución de operacións no tempo e forma requiridos</p> <p>A PREVENCIÓN DE RISCOS NA XESTIÓN LOXÍSTICA E DE ALMACÉNS DE HOSTALERÍA O sector hostaleiro. Factores de risco. Riscos e medidas preventivas no sector. Identificación e prevención de riscos nos postos de loxística de cociña. Control das medidas implantadas.</p>
Elaboracións básicas de cociña	40	Elaborar diferentes preparacións básicas, pratos sinxelos e sobremesas de cociña, realizando así mesmo a preparación, posta a punto,	<p>INTRODUCCIÓN Á ÁREA DE COCIÑA Introdución á área de cociña. Condicións físicas do local. Instalacións: maquinaria, mobiliario, batería e utensilios. O axudante de cociña e as súas funcións.</p> <p>MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS</p>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
		aprovisionamento, conservación e manipulación de materias primas.	<p>ALIMENTACIÓN E NUTRICIÓN Alimentación e nutrición: definición. Distintas formas de clasificación dos alimentos</p> <p>HORTALIZAS E VERDURAS Clasificación segundo a súa especie e variedade. Técnicas de manipulación e conservación en cru- tubérculos.</p> <p>LEGUMES. Clasificación segundo a súa especie e variedade. Técnicas de manipulación e conservación en cru.</p> <p>PEIXES E MARISCOS Clasificación segundo a súa especie e variedade. Técnicas de manipulación e conservación en cru.</p> <p>CARNES, AVES E CAZA Clasificación segundo a súa especie e variedade. Preparación, manipulación e conservación en cru.</p> <p>ELABORACIÓN BÁSICAS CULINARIAS Elaboracións básicas culinarias: definición, tipos, composición e conservación dos fondos - Clasificación e utilización das principais salsas.</p> <p>PRIMEIROS PRATOS Consomé, sopas e cremas. Pratos elementais a base de legumes secos. Pratos elementais a base de hortalizas. Pratos elementais a base de arroz e outros cereais. Pratos elementais a base de pasta.</p> <p>SEGUNDOS PRATOS Pratos elementais a base de ovos. Pratos elementais a base de peixes e mariscos Pratos elementais a base de carnes, aves e caza.</p> <p>PREPARACIONES BÁSICAS DE REPOSTERÍA E PASTELERÍA Introducción. Preparacións básicas de repostería e pastelería: Sobremesas e xeados</p> <p>COCIÓN REXIONAL E NACIONAL Cocin角度 rexional. Pratos máis representativos da cocin角度 nacional. Cocin角度 internacional. Cocin角度 do mundo.</p>
Aplicación de fundamentos básicos en cocin角度	60	Aplicar os fundamentos básicos sobre produtos alimenticios e técnicas culinarias.	<p>1. INTRODUCCIÓN Á COCIÓN Historia (introducción) á cocin角度 moderna. Propósito da profesión de cocin角度iro.</p> <p>2. O CIRCUITO DOS XÉNEROS NUN ESTABLECEMENTO HOSTALEIRO Hostalería. A compra. As operacións preliminares. Métodos de cocción. A condimentación (aderezo, aromas condimentos). A presentación.</p> <p>3. VOCABULARIO Termos de cocin角度. vocabulario de especias, aderezo, aromas e condimentos. Utensilios básicos limpeza e mantemento.</p> <p>4. AS ENSALADAS</p>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			<p>As ensaladas: introdución. Factores a considerar á hora de confeccionar ensaladas. O condimento nas ensaladas. Os aderezos. Ensaladas simples, compostas e tépedas.</p> <p>5. OS OVOS E TORTILLAS Os ovos: introdución. Algunhas preparacións de ovos. Tortillas.</p> <p>6. AS SOPAS As sopas: introdución. Clasificación. As cremas: introdución. O consomé. Potaxes: legumes secos. Elaboración de sopas.</p> <p>7. PASTAS E PIZZAS A pasta: introdución. Cocción da pasta. O queixo e a pasta. As pastas e as súas salsas máis habituais. As pizzas.</p> <p>8. O ARROZ O arroz: introdución.</p> <p>9. VERDURAS E HORTALIZAS Verduras e hortalizas: introdución.</p> <p>10. AS SALSAS Os fondos. As salsas. Introdución. Os fondos de cociña. Xelatinas naturais: ave, tenreira, boi, vaca, caza. Mollos e desglasados. Utilización e realización. Ligazóns. Análise e principios das ligazóns e as salsas. As grandes salsas ou salsas base. Outras salsas básicas: pequenas salsas básicas. Manteigas.</p> <p>11. PEIXES Os peixes: introdución. Clasificación dos peixes. Limpeza (operacións preliminares dos peixes). Peixes: diferentes sistemas de cocción. Salsas máis utilizadas. Elaboración de peixes en base a: especie racionamento, método de cocción, salsa de acompañamento, gornición, presentación.</p> <p>12. OS MARISCOS Os mariscos: introdución. Clasificación dos mariscos. Diferentes sistemas de cocción. Salsas máis utilizadas. Elaboración de mariscos en base a: especie (tipo de marisco), racionamento (corte), método de cocción, salsa de acompañamento, gornición, presentación.</p> <p>13. AS CARNES As carnes de matadoiro: introdución. Clasificación das carnes. Sacrificio e conservación das carnes. A carne na cociña. Salsas máis utilizadas. Elaboración de carnes en base a: especie racionamento, forma de cocción, salsa de acompañamento, gornición e presentación.</p> <p>14. AVES As aves de curral: introdución. Clasificación das aves de curral. Operacións preliminares anteriores á cocción. Diferentes métodos de cociñado. Elaboración de pratos a base de aves segundo: especie, racionamento, método de cocción, salsa de acompañamento, gornición presentación.</p> <p>15. CAZA</p>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			<p>A caza: introdución. Clasificación. Diferentes sistemas de cociñado. Salsas máis utilizadas nas preparacións a base de caza. Elaboración de caza en base a: especie, racionamento, forma de cocción, gornición, salsa de acompañamento, presentación.</p> <p>O QUEIXO</p> <p>O queixo: introdución. Elaboración do queixo. Clasificación dos queixos. Distintas variedades de queixos e as súas características.</p> <p>REPOSTERÍA</p> <p>Follado. Pasta brisa e masas para pastas de té. Masas batidas. Masas escaldadas. Mazapán. Crepes. Baños e cremas. Merengue. Flans e cremas. Mousses. Tortas.</p> <p>18. PRESENTACIÓN DO MENÚ</p> <p>Empratado. Decoración.</p>
Creación de cartas e menús	30	Deseñar cartas e elaborar menús en función das distintas variables que se deben ter en conta, considerando a política de prezos e rendibilidade.	<p>1. INTRODUCCIÓN AO CONCEPTO DE RESTAURACIÓN</p> <p>Diferentes tipos de empresas de restauración a oferta dependendo da localización xeográfica.</p> <p>2. CREACIÓN DE CARTAS E MENÚS</p> <p>O concepto gastronómico. Deseño e imaxe da carta. Pasos para a elaboración da carta. O equilibrio entre pratos. A composición de menús, dietas equilibradas. Planificación de menús semanais e menús diarios. Aproveitamento de produtos.</p> <p>3. CREACIÓN DE CARTAS DE VIÑOS E MENÚS ESPECIAIS</p> <p>Clasificación dos principais D.O. españois e internacionais. Composición dunha carta sinxela de viños. Adaptación da carta de viños ao concepto do menú. Elaboración de menús especiais para eventos.</p> <p>4. ESTRATEXIAS PARA A CREACIÓN DUNHA POLÍTICA DE PREZOS</p> <p>Fixación do prezo de venda. Os custos. Determinación dos custos. Valor do produto nos clientes. A competencia.</p> <p>5. ENXEÑERÍA DE MENÚS: POPULARIDADE E RENDIBILIDADE</p> <p>Menú Engineering. Popularidade e Rendibilidade dos pratos. Escandallo ou rendemento dun produto. O neuromárketing.</p>
Atención ao cliente en hostalería	60	Atender os clientes na contorna da hostalería, realizando unha correcta recepción dos mesmos mediante a aplicación das técnicas de atención e comunicación segundo o tipo de cliente e o tipo de demanda de información ou reclamación efectuada, así como xestionar os programas de fidelización e avaliación despois da realización do servizo.	<p>Módulo 1: Técnicas de atención ao cliente en hostalería (20 horas)</p> <p>Módulo 2: Fases da atención ao cliente en hostalería (20 horas)</p> <p>Módulo 3: Xestión de reclamacións en hostalería e resolución de conflitos (20 horas)</p>
Decoración e exposición de pratos	40	Deseñar e realizar decoracións para todo tipo de elaboracións culinarias, aplicando as técnicas gráficas e de decoración adecuadas.	<p>1. PRESENTACIÓN DE PRATOS</p> <p>Importancia do contido do prato e a súa presentación. O apetito e aspectos do prato. Evolución na presentación de pratos. A presentación clásica e a moderna. Adecuación do prato á cor,</p>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			<p>tamaño e forma do seu recipiente. A montaxe. Adornos e complementos distintos produtos comestibles.</p> <p>2. ACABADO DE DISTINTAS ELABORACIÓNS CULINARIAS Estimación das calidades organolépticas específicas: Valoración das calidades aplicadas a unha elaboración. Combinacións base. Experimentación e avaliación de resultados. Formas e cores na decoración e presentación de elaboracións culinarias: A técnica da cor en gastronomía. Contraste e harmonía. Sabor, cor e sensacións. Experimentación e avaliación de posibles combinacións.</p> <p>3. APLICACIÓN PRÁCTICA DE PRESENTACIÓN E DECORACIÓN DE PRATOS Presentación de pratos rexionais. Presentación de pratos internacionais. Presentación de pratos de cociña de mercado.</p>
Xestión da restauración	100	Realizar proxectos de viabilidade de implantación dun restaurante, analizando os servizos no relativo á súa organización e planificación, así como o control de custos, tendo en conta as normas de seguridade e hixiene en restauración.	<p>SERVIZOS E ORGANIZACIÓN EN RESTAURACIÓN Concepto de restauración e clasificación de empresas de restauración. A neorestauración. O food service. Implantación dos servizos de restauración. Xestión do servizo de restauración. O restaurante e a cafetería: Definición. División por zonas. Mobiliario e decoración. Organigrama. Servizo de bar. A oferta en restauración: O menú. A carta. Suxestións ou recomendacións. Menús para banquetes. Menú buffet.</p> <p>PLANIFICACIÓN DOS SERVIZOS Consideracións xerais. Deseño e elaboración da carta. Planificación do menú. Mise en place. Planificación dos servizos de almorzo. Planificación dos servizos de xantar e cea. Planificación de banquetes. A reserva. Distribución do traballo e repartición de tarefas.</p> <p>O CONTROL DE INGRESOS E GASTOS SERVIZOS Os custos na restauración, concepto, tipos e control dos mesmos. Determinación dos custos. Determinación do custo dun prato. Determinación do custo dun banquete. Determinación do consumo de comida e bebida. Escandallo ou rendemento dun produto. Fixación do prezo de venda. Xestión e control de comidas e bebidas. O control de ingresos Menú engineering. O control de ingresos. Métodos de redución de custos nas distintas actividades e fases do proceso de produción. O futuro da restauración.</p> <p>SEGURIDADE E HIXIENE EN RESTAURACIÓN Introducción. Contaminación: Motivos polos que os alimentos alteran a saúde. Vías de contaminación. Factores de contaminación. Control en caso de emerxencias epidemiolóxicas. Hixiene persoal e hixiene do manipulador de alimentos: Hixiene persoal. Hixiene do manipulador de alimentos. A seguridade e o sistema de limpeza na cociña: Causas dos accidentes de traballo, Análise de risco e control de puntos críticos, cadro de control de puntos críticos, Consignas de prevención de incendios para o persoal, o sistema de limpeza na cociña. Referencias sobre lexislación alimentaria.</p>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
Innovación na cociña	35	Adquirir os fundamentos básicos sobre técnicas utilizadas na cociña molecular e a incorporación de novos produtos utilizados en gastronomía.	<p>A COCIÑA MOLECULAR A cociña molecular: Definición e produtos utilizados: Alxinato, Citrato sódico, Sal de calcio, Gluconolactato cálcico e Goma Santana. Esferificación: básica e inversa: Uso e manipulación dos produtos. Receitas ilustrativas. Xelificantes: Uso e manipulación dos produtos. Receitas ilustrativas. Emulsionantes (aires): Uso e manipulación dos produtos. Receitas ilustrativas. Espesantes: Uso e manipulación dos produtos. Receitas ilustrativas.</p> <p>COCIÑA AO BALEIRO Uso e aplicacións da cocción ao baleiro. Receitas realizadas coa cocción ao baleiro.</p> <p>COCIÑA CON NITRÓXENO LÍQUIDO Uso e aplicacións do nitróxeno líquido. Receitas realizadas con nitróxeno líquido.</p> <p>AS ESCUMAS Uso e aplicacións do sífon. Receitas realizadas con escuma.</p> <p>COCIÑAR CON FUME Uso e aplicacións do fume. Tipoloxía. Receitas.</p> <p>A COCIÑA CON FLORES E XERMINADOS NOVAS TENDENCIAS ASIÁTICAS: SALSAS, ALGAS, FUNGOS, PRODUTOS E MÉTODOS DE COCIÑADO ORIENTAIS, SUSHI</p> <p>REPOSTERÍA ARTÍSTICA ACTUAL Cupcakes ou madalenas creativas: de chocolate, froitas e froitos secos, cítricos, clásicos etc. Cookies. Coulant. Macarons. Uso do fondant en galletas, tortas, cupcakes.</p>
A cociña de carne, aves e caza: análise de técnicas culinarias	70	Mellorar a competencia e cualificación dos traballadores, atendendo aos requirimentos de produtividade e competitividade das empresas, as necesidades do mercado de traballo e as aspiracións de promoción profesional e desenvolvemento persoal dos mesmos.	<p>UNIDADE DIDÁCTICA 1. MAQUINARIA E EQUIPOS BÁSICOS DE COCIÑA UTILIZADOS NA PREELABORACIÓN DE CARNES, AVES, CAZA E REFUGALLOS Clasificación e descrición segundo características, funcións e aplicacións. Batería de cociña. Utensilios e ferramentas. Localización e distribución. Última xeración de maquinaria, batería e utensilios de cociña.</p> <p>UNIDADE DIDÁCTICA 2. ÁREA DE PREPARACIÓN DA ZONA PARA CARNES, AVES, CAZA E REFUGALLOS Localización. Instalacións. Instalacións frigoríficas. Ferramentas e maquinaria utilizada na preelaboración de carnes, aves, caza e refugалlos.</p> <p>UNIDADE DIDÁCTICA 3. MATERIAS PRIMAS Carne: Concepto. Propiedades nutritivas. Factores que inflúen na calidade do animal. Factores organolépticos que indican a súa calidade e estado de conservación. Principais especies: Gando vacún, porcino, ovino e caprino. Carne de vacún: distintas clases, segundo idade, sexo, alimentación e outros factores. Características. Carnes de ovino e caprino: distintas clases e as</p>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			<p>súas características. Carne de porcino. Características da carne de porco branco e do ibérico. O bacoriño. O xamón e outros produtos derivados do porco. Carnes con Denominación Específica, Indicación Xeográfica ou outra denominación. Clasificación comercial: formas de comercialización. Principais cortes comerciais nas diferentes especies.</p> <p>Aves de curral. Xeneralidades: principais especies e as súas características. Presentación comercial. O pito, a galiña, o galo, o capón e a pularda. Características. Distintas clases de pito, segundo a súa alimentación e crianza. O pato. O pato cebado, o seu despezamento e o foie-gras. O pavo, a galiña de Guinea e outras aves.</p> <p>Caza: Definición. Clasificación. Vedas. Comercialización. Características da carne de caza. Principais especies e características de animais de caza de pelo e de pluma.</p> <p>Refugallo: definición. Clasificación. Utilización na alimentación.</p> <p>UNIDADE DIDÁCTICA 4. REXENERACIÓN DE CARNES, AVES, CAZA E REFUGALLOS Rexeneración: Definición. Clases de técnicas e procesos. Identificación de equipos asociados. Fases dos procesos, riscos na execución e control de resultados. Realización de operacións necesarias para a rexeneración. O sistema cook-chill e o seu fundamento. Pratos preparados: Definición. Distintas clases. Pratos preparados con carnes, aves, caza e refugallos. Aplicación práctica.</p> <p>UNIDADE DIDÁCTICA 5. PREELABORACIÓN DE CARNES, AVES, CAZA E REFUGALLOS Limpieza, desosado, corte e disposición en porcións de carnes de distintas reses e aves. Principais cortes resultantes do despezamento de reses de vacún, porcino e ovino: categoría comercial e a súa utilización gastronómica. Cortes resultantes. Distintos cortes obtidos do despezamento da lebre e das reses de caza maior e a súa utilización en cociña. Descortizado, despezamento e corte en anacos de cordeiro, cabrito e bacoriño. Outras operacións propias da preelaboración: bridado, mechado, picado, en espetada, empanado, adobo, mariñadas e demais. Limpieza manipulación en cru das distintas víscera e refugallos.</p> <p>UNIDADE DIDÁCTICA 6. CONSERVACIÓN DE CARNES, AVES, CAZA E REFUGALLOS Refrixeración: Instalacións. Temperaturas. Tratamento refrixeración. Envases adecuados. Control de temperaturas. Conservación de carnes, aves e pezas de caza fresca. Envases adecuados e a súa colocación nas cámaras frigoríficas. A conxelación: A ultraconxelación e a conservación dos produtos ultra conxelados. A oxidación e outros defectos dos conxelados. A correcta desconxelación. Outros tipos de conservación. A conservación en cociña: Os escabeches e outras conservas. Execución de operacións necesarias para a conservación e presentación comercial de carnes, aves, caza e refugallos, aplicando as respectivas técnicas e métodos adecuados.</p>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
Técnicas culinarias. Elaboracións básicas de múltiples aplicacións: salsas, fondos, zaragalladas, gornicións	14	Elaborar, presentar e supervisar preparacións básicas de múltiples aplicacións segundo a oferta gastronómica respectando os pasos de elaboración, cantidades, peso, cocción e conservación	Módulo 1: Elaboración de preparacións culinarias de múltiples aplicacións (12 horas) Módulo 2: Supervisión de elaboración de preparacións culinarias de múltiples aplicacións (2 horas)

SUPERVISOR/A GOVERNANTA

- Certificados de profesionalidade

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Hostalería e turismo	Aloxamento	Xestión de pisos e limpeza en aloxamentos	480	Definir e organizar os procesos do departamento de pisos e prestar atención ao cliente. Supervisar os procesos do departamento de pisos. Xestionar departamentos da área de aloxamento.	MF1067_3: Organización e atención ao cliente en pisos (130 horas) UF0041: Organización do servizo de pisos en aloxamentos (40 horas) UF0042: Comunicación e atención ao cliente en hostalería e turismo (30 horas) UF0043: Xestión de protocolo (30 horas) UF0044: Función do mando intermedio na Prevención de riscos laborais (30 horas) MF1068_3: Control de procesos en pisos (150 horas) UF0045: Procesos de limpeza e posta a punto de habitacións e zonas comúns en aloxamentos (60 horas) UF0046: Procesos de lavado, pasado do ferro e arranxo de roupa en aloxamentos (60 horas) UF0047: Decoración e ambientación en habitacións e zonas comúns en aloxamentos (30 horas) MF0265_3: Xestión de departamentos da área de aloxamento (120 horas) UF0048: Procesos de xestión de departamentos da área de aloxamento (70	Gobernanta/e (hostalería) Gobernanta/e en centros hospitalarios. Subgobernanta/e ou encargada/ou de sección do servizo de pisos e limpeza Encargado de lencería e lavandería (hostalería) Supervisor ou controlador en empresas de servizos de limpeza

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABALLO RELACIONADOS
					horas) UF0049: Procesos de xestión de calidade en hostalería e turismo (50 horas) MP0012: Módulo de prácticas profesionais non laborais de Xestión de pisos e limpeza en aloxamentos (80 horas)	

5. PROPOSTA DE NOVOS MÓDULOS E ESPECIALIDADES

É importante considerar que en Galicia o turismo rural ten unha grande importancia. Na súa maioría son aloxamentos rurais rexentados por persoas que traballan por conta propia ou negocios familiares. Os profesionais son versátiles, xa que realizan actividades de todo tipo: reservas, limpeza do establecemento, recomendación de actividades... Este posto de traballo non se vai a transformar, a pesar de que manifestan ter algunhas carencias formativas en: xestión, márketing en redes sociais... Ao ser empresas na súa maioría unipersoais, a tendencia é asociarse de forma que poidan compartir certos recursos, por exemplo buscadores de aloxamento rural en Galicia, e aumenten así a súa visibilidade. Por este motivo, non se analiza a formación de aloxamento rural, xa que non se vai a transformar como tal, senón que van ter que aumentar a colaboración para compartir recursos.

5.1. Conclusións da formación dispoñible por posto

POSTO	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	CARENCIAS FORMATIVAS ACTUAIS
Vendas / Comercial sector turismo	A análise de datos transformou todo o proceso de comercialización do servizo polo que estes profesionais deben coñecer e integrar ferramentas de Smart data e intelixencia turística nos procesos de identificación e análise de oportunidades.	<p>Detéctanse as seguintes carencias formativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación no uso de ferramentas telemáticas e medios dixitais para mellorar a comunicación e a comercialización. • Formación en análise de datos que pode cubrir a necesidade de ter información axustada á realidade para saber onde actuar, onde promocionarse, onde está o público e que demanda.

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

POSTO	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	CARENCIAS FORMATIVAS ACTUAIS
Axente de viaxes	<p>Os procesos de compra de servizos e aluguer de establecemento están a dixitalizarse. A pandemia da COVID-19 acelerou este proceso e as axencias de viaxes físicas están a transformar os seus procesos de venda. A curto prazo, en España, crese que van desaparecer un 60 % das axencias de viaxes.</p> <p>A partir da incorporación da Intelixencia artificial, os axentes de viaxes vanse liberar cada vez máis das tarefas máis repetitivas para dedicarse ao asesoramento ou aos servizos de máis valor.</p>	<p>Actualmente, a formación de Certificados de Profesionalidade que se imparte para axentes de viaxe presenta carencias en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación sobre novas tecnoloxías de aplicación en turismo e a atención ao turismo como coñecemento dos datos; a comprensión dos fundamentos de Márketing Dixital; o aproveitamento das ferramentas de tecnoloxía de viaxes e a comunicación cos clientes a través de plataformas de mensaxería.
Teleoperador/a atención cliente turismo	<p>A automatización do traballo avanza a pasos axigantados grazas á aprendizaxe automática. No sector hostaleiro cada vez está a cobrar maior importancia. A facilidade dos robots para despachar os labores máis básicos da atención aos clientes deste tipo de negocios fundaméntase na dinámica do propio traballo. Os centros de atención telefónica substituirán o seu persoal por sistemas de aprendizaxe automática cada vez máis naturais, buscadores por voz e bots conversacionais. No futuro, cabe esperar que os programas informáticos sexan capaces de captar a ironía, o enfado ou a satisfacción dos usuarios.</p>	<p>Actualmente, na formación que se imparte ao persoal de teleoperadora/ de atención ao cliente, detéctanse as seguintes carencias formativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación no uso de ferramentas telemáticas e medios dixitais. • Formación sobre novas tecnoloxías de aplicación en turismo e a atención ao turismo como aprendizaxe automática (buscadores por voz e bots conversacionais).
Informador turístico	<p>O mellor cliente non é o satisfeito, senón o sorprendido; polo que as guías turísticas van adquirir o seu valor pola creatividade e innovación da súa mensaxe. Nos ambientes pechados téñense que transformar o servizo pola interacción con móbil ou tableta. No exterior, o servizo pode utilizar o apoio das tecnoloxías e o que vai dar valor é a personalización e a atención ao turista.</p>	<p>Actualmente, na formación que se imparte ao persoal de información turística, detéctanse as seguintes carencias formativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación sobre as novas tecnoloxías para realizar a actividade en contornas pechadas a través de medios dixitais. • Formación en soft skills: só hai formación en liderado e xestión de grupos, existe carencia en storytelling, habilidades de comunicación, habilidades sociais, empatía para personalizar o servizo o máximo posible.

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

POSTO	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	CARENCIAS FORMATIVAS ACTUAIS
Camareiro/a	O sector da hostalería está a transformarse e a pandemia acelerou ese cambio. Algúns negocios empezaron xa a instalar nos seus locais uns sistemas informáticos que permiten aos clientes seleccionar o que van tomar a través dunha tableta situada na mesa, de forma que o pedido se envía directamente á cociña por vía dixital. Os camareiros van seguir existindo, pero con coñecementos dixitais para usar tabletas, aplicacións...	Actualmente, na formación que se imparte ao persoal de información turística, detéctanse as seguintes carencias formativas actuais: <ul style="list-style-type: none"> • A Formación existente sobre tecnoloxías e competencias dixitais para a actividade profesional considérase insuficiente, xa que é un módulo dentro de cursos de formación de 12 horas. • Formación en idiomas, especialmente en inglés.
Cociñeiro/a	O obxectivo dos profesionais da cociña era cociñar e servir durante unhas horas moi establecidas, buscando máis a satisfacción gustativa que o control de produtos. Actualmente, o cambio de formato é a ofertas culinarias abertas durante 24/7 por Internet, e cuxa tarefa principal é a produción e estandarización de receitas, cun alto control de stocks e coidado sanitario. A tecnoloxía xa é obrigatoria para os profesionais que traballen en cociña, do mesmo xeito que os idiomas en sala.	Actualmente, na formación que se imparte ao persoal de cociñeiro/a, detéctanse as seguintes carencias formativas: <ul style="list-style-type: none"> • Formación sobre novas tecnoloxías de aplicación na cociña como automatización de procesos a través de robots de cociña, sensores dixitais para o control de temperatura, comandas dixitais...
Gobernanta ou Supervisora	A supervisión do traballo que realizan as camareiras de pisos xeralmente no sector de hoteis e aloxamentos vai transformar coa integración de novas tecnoloxías. Será a mesma persoa, pero necesitará coñecementos sobre o uso dunha tableta, xa que o papel será substituído por unha aplicación informática.	Actualmente, na formación que se imparte ao persoal de gobernanta ou supervisora, detéctanse as seguintes carencias formativas: <ul style="list-style-type: none"> • Formación en competencias e solucións dixitais aplicables á actividade profesional.

5.2. Proposta de módulos formativos

POSTO	ANÁLISE DA FORMACIÓN
Vendas / Comercial sector turismo	<p>A oferta formativa actual de Vendas / Comercial no sector turismo está enfocada á comercialización dos produtos e servizos turísticos.</p> <p>A actividade profesional de comercial está a se transformar e requírense coñecementos en análises de datos para a toma de decisións. Considérase imprescindible formar profesionais que coñezan o sector e desenvolvan a súa experiencia profesional en turismo na temática de análise de datos.</p> <p>Proponse o desenvolvemento dunha nova especialidade en COMERCIALIZACIÓN DE PRODUTOS E SERVIZOS TURÍSTICOS A TRAVÉS DA ANÁLISE DE DATOS.</p>

PROPOSTA FORMATIVA
<p>Nome da especialidade: COMERCIALIZACIÓN DE PRODUTOS E SERVIZOS TURÍSTICOS A TRAVÉS DA ANÁLISE DE DATOS</p>
<p>Contexto: A transformación dixital do sector turismo e lecer acelerouse coa chegada da pandemia. Os establecementos incorporaron tecnoloxías para aumentar a seguridade dos seus clientes e os procesos dixitalizáronse en gran medida. Esta dixitalización produciu a xeración de variedade de datos: tipos de cliente, consumo, nº de estancias, comportamentos... Estes datos permítennos facer predicións para mellorar as nosas vendas e para iso necesitan ser analizados por expertos no sector que saiban ler eses datos en clave comercial e extraían recomendacións estratéxicas.</p>
<p>Obxectivos do curso: Capacitar os profesionais do sector turismo para que coñezan ferramentas de análises de datos e mellore a súa toma de decisións e poidan realizar recomendacións estratéxicas e obter mellores resultados na actividade comercial.</p>
<p>Dirixido a: profesionais do sector turismo con experiencia en actividade comercial.</p>
<p>Duración: 100 horas</p>

Contidos formativos:

1. Introducción ao Big Data (25 horas)
 - 1.1 Que é o Big Data?
 - 1.2 A era das grandes cantidades de información: historia do Big Data
 - 1.3 A importancia de almacenar e extraer información
 - 1.4 Big Data enfocado aos negocios
 - 1.5 Open data
 - 1.6 Información pública
 - 1.7 IoT (Internet of Things-Internet das cousas)

2. Fases dun proxecto de Big Data no sector turístico (30 horas)
 - 2.1 Diagnóstico inicial
 - 2.2 Deseño do proxecto
 - 2.3 Proceso de implementación
 - 2.4 Monitoraxe e control do proxecto
 - 2.5 Responsable e recursos dispoñibles
 - 2.6 Calendarización
 - 2.7 Alcance e valoración económica do proxecto

3. Da Smart City ao Territorio Intelixente (15 horas)
 - 3.1 A proposta de valor
 - 3.2 Estratexia destino turístico Intelixente
 - 3.3 Solucións e casos de uso

4. Big Data e Márketing Turístico (30 horas)
 - 4.1 O camiño á conversión do consumidor dixital do Travel Revenue Management
 - 4.2 Revenue Management estratéxico
 - 4.3 Ferramentas de Revenue Management

POSTO	ANÁLISE DA FORMACIÓN
<p>Axente de viaxes</p>	<p>A oferta formativa actual do posto de axentes de viaxes é moi completa, pero non inclúe contido sobre as novas tecnoloxías. Este tipo de perfís deberá manterse en constante formación para actualizarse en función das necesidades que demandan os turistas cada vez máis esixentes.</p> <p>Proponse o desenvolvemento dunha nova especialidade en NOVAS TECNOLOXÍAS PARA AXENCIAS DE VIAXES</p>

PROPOSTA FORMATIVA
<p>Nome da especialidade: NOVAS TECNOLOXÍAS PARA AXENCIAS DE VIAXES</p>
<p>Contexto: A pandemia da COVID-19 acelerou o proceso de transformación dixital e as axencias de viaxes físicas están a transformar os seus procesos de compra e venda. A proposta de valor das axencias non está nos procesos que se poden automatizar senón en que os profesionais poidan dedicar tempo a personalizar os servizos ao máximo para o cliente. A incorporación de tecnoloxías facilita que os procesos se axilicen e os profesionais poidan dedicar tempo ás actividades nas que achegan valor.</p>
<p>Obxectivos do curso: Neste curso abordarase o impacto das tecnoloxías na transformación do sector turismo e como establecer as pancas de desenvolvemento do futuro. Así mesmo, entenderanse os retos aos que se enfrenta o turismo para integrar a transformación dixital de maneira transversal nas axencias de viaxe e como levar este proceso de maneira exitosa.</p>
<p>Dirixido a: Profesionais que traballen en axencias de viaxe.</p>
<p>Duración: 50 horas</p>
<p>Contidos formativos:</p>

1. Tendencias do sector do sector turismo (15 horas)
 - 1.1. Tendencias no sector era poscovid
 - 1.2. Tendencias do sector turístico
 - 1.3. Tendencias poscovid
 - 1.4. Tendencias en clave dixital era poscovid

2. Tecnoloxías aplicadas (35 horas)
 - 2.1. Tecnoloxía conversacional, bots conversacionais
 - 2.2. Realidade virtual para promoción de actividades turísticas e de lecer
 - 2.3. Contactless
 - 2.4. Intelixencia artificial
 - 2.5. Big Data
 - 2.6. Internet of Things (IoT)

POSTO	ANÁLISE DA FORMACIÓN
Teleoperador/a atención cliente turismo	<p>A oferta formativa actual do posto de teleoperador/a - atención cliente é moi completa, ten coñecementos técnicos e contidos en soft skills. Moitos procesos de atención ao cliente telefónico teñen un bot conversacional no momento inicial e se o bot non sabe dar resposta, a persoa é quen recibe a chamada. Por iso, considérase indispensable que as persoas que traballen no sector teñan coñecementos destas tecnoloxías (aprendizaxe automática). Por unha banda, para entender a primeira parte do proceso e como é atendido o cliente e, en segundo lugar, porque son persoas con coñecemento no sector e dalgunha forma poden axudar ao deseño e á configuración destes robots. Considérase tamén importante engadir unha formación en experiencia de cliente en medios dixitais non exclusivo do teléfono, xa que probablemente haxa que dar resposta aos clientes a través de diferentes medios.</p> <p>O teleoperador tradicional tense que transformar con habilidades de xestión da experiencia do cliente e non cara á simple atención. Esa xestión da experiencia está na base da nova profesión.</p> <p>Proponse o desenvolvemento dunha nova especialidade en NOVAS TECNOLOXÍAS PARA CHAT-OPERADORAS E SERVIZOS DE ATENCIÓN AO CLIENTE.</p>

PROPOSTA FORMATIVA
Nome da especialidade: NOVAS TECNOLOXÍAS PARA TELEOPERADORAS E SERVIZOS DE ATENCIÓN AO CLIENTE
Obxectivos do curso: Adquirir coñecementos e habilidades en canto á experiencia de clientes en diferentes medios e o uso de tecnoloxías emerxentes na atención ao cliente.
Dirixido a: Teleoperadoras ou profesionais de atención ao cliente
Duración: 30 horas
Contidos formativos: <ol style="list-style-type: none">1. Experiencia de cliente (10 horas)<ol style="list-style-type: none">1.1. Concepto de experiencia de cliente como estratexia1.2. Deseño da experiencia dun cliente na atención ao cliente1.3. A EC contornas social e Social Media1.4. Multicanalidade 2. Novas tecnoloxías para teleoperadoras (20 horas)<ol style="list-style-type: none">2.1. Tecnoloxías emerxentes: aprendizaxe automática2.2. Tipos de bots conversacionais2.3. Uso de tecnoloxías en diferentes medios dixitais

POSTO	ANÁLISE DA FORMACIÓN
<p>Informador/a turístico</p>	<p>A oferta formativa actual do posto de informador/a turístico é moi completa a nivel técnico. Con todo, detéctanse carencias formativas no uso de tecnoloxías e pouca formación relacionada coas soft skills.</p> <p>O turismo por mor da pandemia da COVID-19 dixitalizou algúns dos procesos e, debido á distancia social, a tecnoloxía facilitou o labor dos guías e informadores turísticos. Con todo, a proposta de valor destes profesionais é a adaptación a diferentes necesidades dos turistas e como personalizar o servizo. Polo que é importante que, por unha banda, os profesionais teñan coñecementos sobre as tecnoloxías, como interactuar con elas e as posibilidades que ofrecen de cara ao futuro e, doutra banda, as soft skills para conectar co turista.</p> <p>Proponse o desenvolvemento dunha nova especialidade INFORMADOR/A TURÍSTICO 4.0</p>

PROPOSTA FORMATIVA	
Nome da especialidade:	INFORMADOR/A TURÍSTICO 4.0
Obxectivos do curso:	Adquirir coñecementos e habilidades en canto a uso tecnoloxías emerxentes na información turística e adquirir habilidades de storytelling.
Dirixido a:	Informador/a turístico. Guía turístico.
Duración:	30 horas
Contidos formativos:	<ol style="list-style-type: none">1. Tecnoloxías no sector turístico (20 horas)<ol style="list-style-type: none">1.1. Realidade Aumentada e Realidade virtual1.2. Intelixencia artificial1.3. Internet das cousas 2. Fundamentos de storytelling<ol style="list-style-type: none">2.1. Principios básicos de narrativa2.2. A viaxe do heroe2.3. Conexión emocional e forza persuasiva do relato. Do dato ao relato2.4. Tipoloxía de patróns narrativos segundo a súa finalidade2.5. Historias que marcaron unha época

POSTO	ANÁLISE DA FORMACIÓN
Camareiro/a	<p>A oferta formativa actual do posto de camareiro/a é moi completa. Con todo, detéctanse carencias formativas no uso de tecnoloxías e formación en idiomas, especialmente en inglés, para unha boa comunicación co cliente.</p> <p>Para este posto propónse incluír unha formación de especialización e non actualizar o contido dos certificados de profesionalidade, pola baixa profesionalización desta actividade profesional. As empresas atopan dificultades para atopar persoas que queiran traballar nestes postos de traballo, polo que xeralmente contratan a candidatos sen formación específica. En Galicia, por exemplo, na súa maioría son estudantes que queren gañar un diñeiro extra durante os meses de verán.</p> <p><u>Propónse incluír formación máis completa sobre o uso de novas tecnoloxías no curso actual de especialización de Servizos de bebida en sala e barra. Concretamente, incluíriase un módulo 3: Competencias dixitais e uso de NNTT en barra e sala e módulo 4: Inglés específico para hostalería</u></p>

PROPOSTA FORMATIVA

Nome da especialidade: Servizos de bebida en sala e barra

Obxectivos do curso: Realizar as operacións necesarias no servizo de bebidas en barra e sala, respectando o protocolo de servizo establecido e seguindo os parámetros de calidade e adquirir as competencias dixitais necesarias para desenvolver a actividade profesional.

Dirixido a: Camareiros/as de barra e de sala

Duración: 50 horas

Contidos formativos:

Módulo 1 Servizo de bebidas en barra (6 horas)

- Uso das diferentes áreas da barra, diferenciando o labor que ten cada unha delas
- Manexo correcto dos utensilios
- Equipamento e utensilios máis habituais na barra
- Posta a punto de bebidas na barra
- Interpretación da comanda
- Utilización dos utensilios e ferramentas adecuadas para o servizo de bar
- Aplicación das normas de atención ao cliente
- ~~Uso correcto das novas tecnoloxías para a realización do servizo en barra. (Dedicar un módulo con máis horas)~~
- Traballo de acordo aos parámetros de calidade establecidos pola empresa
- Realización do servizo de bebidas adecuándoo ao protocolo ou tipo de servizo
- Servizo de bebidas alcohólicas
- Servizo de cafés e infusións
- Seguimento dos procedementos establecidos polos parámetros de calidade da empresa na realización do servizo en barra
- Respecto da normativa ambiental na reciclaxe dos envases
- Cumprimento coa normativa de seguridade e hixiene no servizo en barra

Módulo 2 Servizo de bebidas en sala (6 horas)

- Toma da comanda de bebidas. Tipos de comanda
- Uso das técnicas de atención ao cliente de acordo aos protocolos de calidade establecidos pola empresa
- Realización os diferentes tipos de servizo de bebidas en sala, utilizando as ferramentas e utensilios necesarios para o servizo solicitado na comanda
- Servizos de sala

PROPOSTA FORMATIVA

- Actuación de acordo cos parámetros de calidade establecidos pola empresa
- ~~Disposición das novas tecnoloxías implantadas na empresa para a realización do servizo~~ Dedicar un módulo con máis horas
- Respecto da normativa ambiental na reciclaxe dos envases
- Cumprimento coa normativa de seguridade e hixiene no servizo en sala

Módulo 3 Competencias dixitais e uso de NNTT en barra e sala NOVO (24 horas)

- **Disposición das novas tecnoloxías implantadas na empresa para a realización do servizo en barra**
- **Disposición das novas tecnoloxías implantadas na empresa para a realización do servizo en sala**

Módulo 4 Inglés específico para hostalería (14 horas)

POSTO	ANÁLISE DA FORMACIÓN
Cociñeiro/a	<p>A oferta formativa actual do posto de cociñeiro/a é moi completa a nivel técnico. Con todo, detéctanse carencias formativas no uso de robots.</p> <p><u>Proponse incluír formación máis completa sobre o uso de robots no Certificado de profesionalidade de Cociña. Concretamente, incluírase un módulo: Uso de robots e outras tecnoloxías na cociña.</u></p>

PROPOSTA FORMATIVA

Nome da especialidade: Cociña

Obxectivos do curso: Desenvolver os procesos de preelaboración, preparación, presentación e conservación de toda clase de alimentos e definir ofertas gastronómicas, aplicando con autonomía as técnicas correspondentes, conseguindo a calidade e obxectivos económicos establecidos e respectando as normas e prácticas de seguridade e hixiene na manipulación alimentaria. Adquirir as competencias para a elaboración de alimentos co uso de robots.

Dirixido a: Cociñeiro/as

Duración: 880 horas

Contidos formativos:

- MF0711_2: Seguridade e hixiene e protección ambiental en hostalería (60 horas)
- MF0259_2: Ofertas gastronómicas sinxelas e sistemas de aprovisionamento (70 horas)
- MF0260_2: Preelaboración e conservación de alimentos (190 horas)
- UF0063: Preelaboración e conservación de vexetais e cogomelos (60 horas)
- UF0064: Preelaboración e conservación de peixes, crustáceos e moluscos (60 horas)
- UF0065: Preelaboración e conservación de carnes, aves e caza (70 horas)
- MF0261_2: Técnicas culinarias (240 horas)
- UF0066: Elaboracións básicas e pratos elementais con hortalizas, legumes secos, pastas, arroces e ovos (70 horas)
- UF0067: Elaboracións básicas e pratos elementais con peixes, crustáceos e moluscos (60 horas)
- UF0068: Elaboracións básicas e pratos elementais con carnes, aves, caza (70 horas)
- UF0069: Elaboracións básicas de repostería e sobremesas elementais (40 horas)
- MF0262_2: Produtos culinarios (170 horas)
- UF0070: Cociña creativa ou de autor (30 horas)
- UF0071: Cociña española e internacional (80 horas)
- UF0072: Decoración e exposición de pratos (60 horas)
- MF: Uso de robots e outras tecnoloxías na cociña (70 horas)**
- UF: Elaboracións básicas e cociña elaborada con robots de cociña (50 horas)**
- UF: Tecnoloxías emerxentes na cociña: sensores de temperatura, impresións 3D (20 horas)**
- MP0017: Módulo de prácticas profesionais non laborais de Cociña (80 horas)

POSTO	ANÁLISE DA FORMACIÓN
Supervisor/a ou Governanta	<p>A oferta formativa actual do posto de cociñeiro/a é moi completa. A maioría dos establecementos hostaleiros que teñen o posto de governanta están en proceso de transformación dixital, polo que a supervisión e control que realizan estas profesionais requiren dun módulo formativo adicional de uso de tecnoloxías.</p> <p><u>Proponse incluír formación máis completa sobre competencias dixitais no Certificado de profesionalidade de Xestión de pisos e limpeza en aloxamentos. Concretamente incluírase un módulo: Uso de novas tecnoloxías</u></p>

PROPOSTA FORMATIVA
Nome da especialidade: Xestión de pisos e limpeza en aloxamentos
Obxectivos do curso: Xestionar as actividades propias do departamento de pisos que se realizan en habitacións, áreas de servizo públicas e área de lavandería-lencería dos aloxamentos, optimizando os recursos materiais e humanos de que se dispón para ofrecer a mellor calidade de servizo e atención ao cliente, en concordancia cos obxectivos do establecemento. Xestionar as actividades mediante o uso das novas tecnoloxías.
Dirixido a: Governanta ou supervisora de pisos
Duración: 510 horas
Contidos formativos: MF1067_3: Organización e atención ao cliente en pisos (130 horas) UF0041: Organización do servizo de pisos en aloxamentos (40 horas) UF0042: Comunicación e atención ao cliente en hostalería e turismo (30 horas) UF0043: Xestión de protocolo (30 horas) UF0044: Función do mando intermedio na Prevención de riscos laborais (30 horas) MF1068_3: Control de procesos en pisos (150 horas) UF0045: Procesos de limpeza e posta a punto de habitacións e zonas comúns en aloxamentos (60 horas) UF0046: Procesos de lavado, pasado do ferro e arranxo de roupa en aloxamentos (60 horas) UF0047: Decoración e ambientación en habitacións e zonas comúns en aloxamentos (30 horas) MF0265_3: Xestión de departamentos da área de aloxamento (120 horas) UF0048: Procesos de xestión de departamentos da área de aloxamento (70 horas) UF0049: Procesos de xestión de calidade en hostalería e turismo (50 horas) MF: Uso das NNTT para a xestión de supervisión (30 horas) NOVO UF: Programas de xestión hostaleira (10 horas) NOVO UF: Procesos de supervisión con novas tecnoloxías (20 horas) NOVO MP0012: Módulo de prácticas profesionais non laborais de Xestión de pisos e limpeza en aloxamentos (80 horas)