CURSO UNIVERSITARIO DE ESPECIALIZACIÓN
PROGRAM ADVANCED
EN EL ÁREA DE TURISMO
aulaformacion
ONLINE
Programa Certificado por
UEMC
Universidad Europea
Miguel de Cervantes
www.calidadyformacionempresarial.es
630 120 516
Parque Industrial, P-113, 34200 Venta de Baños - Palencia - Tel. 979 770 305 - www.aulaformacion.es - gestion@aulaformacion.es

[DIPLOMAS Y CERTIFICACIÓN]

Datos generales del curso PROGRAM ADVANCED EN EL AREA DE TURISMO: Gestión turística y desempeños profesionales en hoteles

¡INVIERTE EN TU FUTURO PROFESIONAL Y HAZ PRÁCTICAS CURRICULARES!

Imprescindible para la formación y cualificación de profesionales y responsables del desempeño operativo en hoteles

En este caso, los certificados y diplomas obtenidos cuentan con la firma y el sello de la Secretaría General de la Universidad Europea Miguel de Cervantes, lo que les puede otorgar validez a efectos de su participación o presentación en oposiciones, concursos oposición, concursos de méritos y otros procesos de selección (consultar bases). Todo ello, en base al Real Decreto 276/2007 de 23 de febrero (BOE de 2 de marzo de 2007), que reconoce los cursos de las universidades a todos los efectos, pudiendo ser válidos a los requisitos exigidos por las comisiones de baremación (consultar bases específicas de cada convocatoria).

DIPLOMAS Y CERTIFICACIÓN ACADÉMICA

A la finalización de este curso universitario de especialización, el alumno, una vez superadas con aptitud las pruebas, recibirá un Título emitido por AULAFORMACION y Diploma acreditativo expedido por la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC) con reconocimiento de créditos universitarios ECTS.

aulaformacion BUSINESS SCHOOL

UEMC Universidad Europea Miguel de Cervantes

[PRÁCTICAS EN EMPRESAS]

PRÁCTICAS EN EMPRESAS

Este Curso Universitario de especialización incorpora una **asignatura obligatoria de Prácticas Curriculares en empresas**.

Dichas prácticas serán realizadas mediante la firma de Convenio de Cooperación Educativa entre la UEMC, AULAFORMACION como centro colaborador adscrito a la Universidad, la Empresa de acogida y el alumno, al amparo de la legislación vigente (Real Decreto 592/2014, de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas externas de los estudiantes universitarios o la legislación que la sustituya y/o complemente).

La duración de la práctica será de **500 horas de duración**, a realizar en una o varias empresas, para una duración mínima de **3 meses** y máxima de 12 meses.

El proceso de tramitación, gestión, seguimiento y evaluación del convenio de prácticas es completamente **gratuito**.

La realización de la práctica es **obligatoria** para el alumno siendo éste el encargado de la búsqueda de la empresa receptora de la práctica, la cual quedará **recogido en el correspondiente Título o Diploma académico**.

El Curso Universitario, conforme a los requisitos establecidos en el RD 592/2014, habilita a la realización de prácticas que estén vinculadas a las **competencias básicas, genéricas y/ específicas** que se ofertan en este programa académico.

Los riesgos inherentes de la responsabilidad civil de la práctica están cubiertos por póliza de seguro suscrito por la Escuela.

[DESCRIPCIÓN]

DESCRIPCIÓN

Curso Universitario de Especialización cuyo Programa ofrece la capacitación necesaria para tener una visión general de la gestión del turismo y un mayor conocimiento de sus públicos objetivos, así como para poder realizar los desempeños profesionales en el área de recepción y en departamento de pisos en hoteles.

Este programa está dividido en cuatro partes o módulos o bloques:

Parte I. Gestión del Turismo

El alumno recibirá los fundamentos y conocimientos relativos a la gestión de la **comercialización y marketing turístico**, profundizando en los diferentes **públicos objetivos y sus necesidades**, desde la perspectiva de la práctica de la gestión de un **turismo sostenible**. Teniendo en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales, para satisfacer las mismas.

En este módulo se tratan fundamentos del turismo que es necesario conocer tanto desde la perspectiva de la **oferta turística** -comercialización en origen de productos turísticos- como de la **demanda turística** -recepción en destino en infraestructura turística-.

Parte II. Gestión hotelera: desempeños profesionales

Desde la perspectiva de la organización de un alojamiento hotelero, en este módulo se estudian dos de los departamentos más relevantes en la operativa hotelera: Departamento de Recepción y Departamento de pisos.

Desde esta perspectiva se profundiza en el desempeño de los perfiles profesionales del "**Recepcionista de hotel**" y de "**Gobernanta de hotel**", haciendo hincapié en la calidad ya atención al cliente externo y al cliente interno.

Parte III. Habilidades personales y directivas: competencias para la efectividad en el trabajo

Este módulo de habilidades personales y directivas, capacita al alumno para optimizar el **desempeño de tareas de responsabilidad directiva, trabajo en grupo y trabajo individual**, para una mayor productividad y rendimiento en el puesto de trabajo.

Parte IV. Prácticas en empresas

En relación a alguno de los tres módulos anteriores, el alumno deberá cursar la asignatura de prácticas profesionales en alguna empresa del sector turístico: agencias de viajes, alojamientos hoteleros, etc.

[OBJETIVOS]

OBJETIVOS DIDÁCTICOS

Los resultados del aprendizaje son:

- Conocimiento general de la organización de un hotel
- Competencias y habilidades personales para el liderazgo y el trabajo en grupo
- Aplicar los procedimientos adecuados para los procesos de reserva de plazas (individuales y grupales), de entrada y salida y de estancia.
- Atender correctamente a los huéspedes dando respuesta a sus demandas.
- Efectuar anotaciones en las cuentas de los clientes y cuadrar el Diario de producción (mano corriente) aplicando los principios básicos de la contabilidad hotelera.
- Comprender los principios y aplicar técnicas de la Calidad del servicio hacia el cliente interno y externo.
- Capacitación del alumno en atención al cliente, proveer de información turística, y gestionar servicios turísticos
- Capacitar en idioma inglés para las gestiones y habilidades más frecuentes en relación con sus huéspedes y los servicios turísticos.
- Organización y supervisión del departamento de pisos
- Organización y supervisión del servicio de lavandería
- Organización y supervisión del servicio de lencería
- Establecimiento de pautas a seguir por parte de la camarera de pisos
- Revisiones y controles que debe hacer la Gobernanta
- Conocimientos complementarios necesarios en decoración de pisos, prevención de riesgos laborales, y calidad de servicio para clientes internos y externos.

[PRECIO - DESTINATARIOS]

PRECIO

Precio oficial: 695 euros.
Precio becado: 495 euros (*)
Precio becado (pack 2): 695 euros (1)
Incluido en el precio las tasas académicas universitarias.

Incluye acceso al Aula Virtual de la Plataforma y acceso permanente a los contenidos posterior a la finalización del curso.

(*) El "precio becado" es una medida de la UEMC y AULAFORMACION para favorecer la empleabilidad y la inserción laboral de sus alumnos.
(1) Pack 2: precio conjunto con la matricula en otro curso universitario de especialización (2 cursos)

Matrícula abierta todo el año.

Posibilidad de financiación para trabajadores de empresas a través de la gestión de la **Formación Bonificada**. Consultar.

DESTINATARIOS

Estos estudios están dirigidos a estudiantes, titulados universitarios, profesionales y cualquier persona interesada en formarse y especializarse para desempeñar las funciones de recepcionista y/o de gobernanta en cualquier tipo de alojamiento hotelero, o en funciones de comercialización de productos turísticos.

▪ Requisitos de acceso al curso y al diploma universitario: Personas mayores de edad que quieran formarse para un desarrollo profesional. No se requiere titulación alguna.

[PROGRAMA]

PROGRAMA

Duración 250 horas (10 ECTS)
Matrícula abierta todo el año
Programa a desarrollar en el plazo mínimo de 5 semanas. Máximo 6 meses.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

BLOQUE I. GESTIÓN DEL TURISMO

MÓDULO 1. GESTIÓN Y MARKETING TURÍSTICO

1. Introducción al Turismo
2. Tendencias de Turismo
3. Gestión de Destinos
4. Distribución Turística
5. Planificación Estratégica
6. Productos Turísticos
7. Promoción y Marketing Turístico
8. Comunicación y Relaciones Públicas

MÓDULO 2. TURISMO SOSTENIBLE

1. Introducción a la sostenibilidad
2. Impactos del Turismo
3. La sostenibilidad en el turismo
4. Claves del turismo sostenible
5. Instituciones y Organismos internacionales
6. Acreditaciones
7. Buenas prácticas de turismo sostenible

MÓDULO 3. PRODUCTOS TURÍSTICOS

1. Turismo Gastronómico
2. Turismo Cultural
3. Turismo Compras
4. Turismo LGBT
5. Turismo de Cruceros
6. Turismo de Lujo o Premium
7. Turismo Wellness (salud + bienestar)
8. Ecoturismo
9. Turismo Rural Comunitario
10. Turismo Activo (deporte + aventura)
11. Turismo Accesible
12. Turismo de Reuniones y Eventos

BLOQUE II. GESTIÓN HOTELERA: DESEMPEÑOS PROFESIONALES

MÓDULO I. TECNICO-PROFESIONAL RECEPCIONISTA DE HOTEL

Módulo I.1. Recepcionista de hotel

Unidad 1. Hoteles. Introducción
Unidad 2. Reservas de habitaciones
Unidad 3. Tareas de mostrador
Unidad 4. Manejo de centralita
Unidad 5. Facturación de servicios y caja de recepción
Unidad 6. Calidad de servicio y atención al cliente

Módulo I.2. Servicios turísticos con inglés profesional para recepcionistas
Unidad 1. Gestión y comercialización de servicios turísticos (con inglés)
Unidad 2. Prestación de información turística (con inglés)
Unidad 3. Atención al cliente de servicios turísticos (con inglés)

Módulo I.3 Effective communication skills (comunicación efectiva de habilidades)
Unit 1. Answering the phone
Unit 2. Handling a Complaint
Unit 3. Calling a Meeting
Unit 4. Solutions for a delayed shipment
Unit 5. Talking to a supplier
Unit 6. Delivery Problems and their Solutions
Unit 7. Transferring a call
Unit 8. Making Business
Unit 9. Promote a new product or service of yours
Unit 10. E-mail in business
Unit 11. At Immigration and Customs
Unit 12. Leaving the airport

MÓDULO II. TECNICO-PROFESIONAL GOBERNANTA DE HOTEL

II.1. El Sector Hotelero

Unidad 1. El turismo y la hostelería
Unidad 2. El hotel

II.2. El Departamento de Pisos del Hotel

Unidad 3. El puesto de gobernanta
Unidad 4. La camarera de pisos
Unidad 5. Revisión y controles del trabajo realizado
Unidad 6. La decoración
Unidad 7. Calidad, higiene y seguridad en el trabajo
unidad 8. V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería

BLOQUE III. HABILIDADES PERSONALES Y DIRECTIVAS: COMPETENCIAS PARA LA EFECTIVIDAD EN EL TRABAJO

Unidad 1. Inteligencia emocional
Unidad 2. Comunicación interpersonal y en grupos de trabajo
Unidad 3. Motivación
Unidad 4. Creatividad
Unidad 5. Resolución de conflictos y trabajo en equipo
Unidad 6. Gestion y control de las preocupaciones

BLOQUE IV. PRÁCTICAS EN EMPRESAS

IV 1. Prácticas en empresas

Prácticas académicas curriculares en empresas (500 horas)

IV.2. Prevención de Riegos en la Hostelería (obligatorio al inicio de las prácticas)

Unidad 1. Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo
Unidad 2. Riesgos generales y su prevención
Unidad 3. Elementos básicos de gestión de la prevención de riesgos
Unidad 4. Riesgos específicos en la hostelería

(*) El programa incluye ejercicios y tareas evaluables por parte de los tutores-profesores, así como cuestionarios de evaluación tipo test

[PROFESORADO]

PROFESORADO

En este Curso Universitario de especialización ponemos a disposición tutores cualificados, con titulaciones universitarias de grado superior con una amplia formación acreditada en el área de conocimiento, y con una sólida y amplia experiencia en:

- la gestión, organización y excelencia empresarial
- la dinamización de equipos y participantes
- la consultoría y formación
- la aplicación de técnicas y herramientas utilizadas en el área de conocimiento.

[METODOLOGÍA - MATERIAL DIDÁCTICO - EVALUACIÓN]

METODOLOGÍA

Este curso se imparte en la modalidad a distancia bajo **metodología de aprendizaje E-Learning.**

El Modelo de formación a distancia está basado en una combinación de una acción tutorial constante por parte del equipo docente y un autoaprendizaje basado en el empleo de recursos didácticos multimedia e interactivos.

La **acción tutorial** se desarrollará completamente a través del Aula Virtual de la Plataforma de aulaformacion.

El aula virtual también será el depositario de cuantas entregas multiformato (videos, recursos interactivos, pdf...) se realicen de los contenidos teórico-prácticos del curso y de otra documentación complementaria (legislación, artículos...) y de otros recursos informativos y de asesoramiento. Por ello, es necesario conectarse al Aula Virtual y realizar el seguimiento para el buen aprovechamiento del curso.

La formación a distancia se basa en un modelo de formación que no requiere la presencia física del alumno en una clase o centro de formación tradicional, lo que permite compatibilizar el aprendizaje con otras actividades, lo que le caracteriza por una gran flexibilidad en el desarrollo del curso. El alumno es quien establece sus horarios, el ritmo y el lugar de realización del curso, aunque dentro del Plan de Trabajo establecido. Por otro lado, se trata de un tipo de aprendizaje con un alto componente de autonomía que requiere la auto-exigencia por parte del alumno y una buena planificación.

El autoaprendizaje es necesario a través del estudio y el trabajo individual.

MATERIAL DIDÁCTICO

Para ayudar al alumno, además de la acción tutorial, se pone a su disposición un material didáctico multiformato (videos, recursos interactivos, pdf...) con una alta calidad formativa. Este material didáctico, se pone a disposición del alumno a través del aula virtual donde además del contenido teórico práctico en formato multimedia e interactivo se encontrará con otro material complementario, foros de discusión, talleres y tareas, módulos resumen y de ejercicios en formato multimedia e interactivo, y los test de evaluación.

La matrícula incluye: acceso al Aula Virtual de la Plataforma y acceso permanente a los contenidos a la finalización.

EVALUACIÓN

Para la obtención del Certificado del curso será necesario superar las tareas propuestas satisfactoriamente y los test de las unidades didácticas respondiendo correctamente a un mínimo del 70% de las preguntas formuladas en cada test. Posibilidad de recuperación de las evaluaciones suspensas.

[CURSOS RELACIONADOS]

Cursos relacionados

Otros Cursos que pueden ser de tu interés para tu especialización en el área de:

Turismo

- Técnico en Gobernanta de hotel
- Técnico en Recepcionista de hotel (con inglés)

[QUIÉNES SOMOS]

Luis Tapia Aneas. Director de Aulaformacion

«La mente que se ensancha con una nueva idea, nunca vuelve a su dimensión original.» (Alvin Moscow)

La Escuela de Calidad y Formación Empresarial es una iniciativa promovida por **AULAFORMACION como Centro colaborador de la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC)**, y empresa especializada en la impartición de formación a distancia a través de metodologías e-learning. Compuesta de un grupo de profesionales en los ámbitos académico y empresarial, que tiene por misión la formación en nuevas profesiones emergentes en los ámbitos de la Calidad, la Gestión, y de la Innovación empresarial.

AULAFORMACION (Aula Formación Conocimiento e Innovación S.L.) es la empresa del Grupo PM Consultores especializada en la gestión de la formación y en la aplicación de las nuevas tecnologías de la información al sector del aprendizaje y de la educación.

Grupo PM Consultores **www.pmconsultores.com** es una firma especializada en la gestión de proyectos de valor añadido en las áreas de la Gestión y Organización empresarial.

AULAFORMACION tiene por misión ser su aliado en la Formación. Disponemos de conocimiento e innovación, que queremos transmitir a nuestros clientes, a través del aprendizaje y de la Formación Empresarial para generar competitividad, mejorar habilidades personales u desarrollar capacidades profesionales.

En AULAFORMACION ofrecemos a cada persona una solución especializada de formación a distancia para su futuro. Contribuimos a que todas las personas ejerzan su derecho a tener la posibilidad de formarse a lo largo de la vida, dentro y fuera del sistema educativo, con el fin de adquirir, actualizar, completar y ampliar sus capacidades, conocimientos, habilidades, aptitudes y competencias para su desarrollo personal y profesional.

La Escuela de Calidad y Formación Empresarial en la impartición de sus programas y cursos universitarios de especialización persigue la **formación en competencias** y la transformación y la **adaptación al cambio** de los diferentes perfiles profesionales, mediante la incorporación de nuevas tendencias de gestión y organización empresarial, y nuevas metodologías y herramientas.

Todos nuestros cursos están diseñados e impartidos por profesionales que trabajan en el sector de la Calidad, la Organización empresarial, la Consultoría y

la Formación Empresarial y se imparten en la modalidad a distancia bajo metodología de aprendizaje E-Learning, basada en una combinación de una acción tutorial constante y un autoaprendizaje basado en el empleo de recursos didácticos multimedia e interactivos.

En todo momento, el alumno en el seguimiento de la formación impartida contará con soporte y ayuda de personal cualificado, tanto en los aspectos académicos y formativos (tutorización), como de coordinación y gestión administrativa, como en el uso y aprovechamiento de los recursos y del material que se sigue e imparte en la plataforma e-Learning.

Por último, la **Escuela de Calidad y Formación empresarial** como medida para potenciar la inserción e integración de sus alumnos al Mercado laboral complementa en sus programas formativos con la realización de **Prácticas en empresas**, con carácter voluntario. Aulaformación y la UEMC otorgan a todos aquellos que se matriculen en estos cursos con prácticas una beca de reducción de precio (precio becado).