

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS (HOTA0308)

GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO | MF0265_3



Duración: 120 horas

Modalidad: Teleformación

Colectivo: Trabajadores ocupados

Nivel de Cualificación: 3

Familia profesional: Hostelería y Turismo

1 PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

Superando la formación satisfactoriamente obtendrás un diploma de la acción formativa **Gestión de departamentos del área de alojamiento**, perteneciente al **Certificado de Profesionalidad de Recepción en Alojamientos (HOTA0308)**, con validez a nivel europeo, expedido por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

Con este curso aprenderás a gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios y la ejecución de acciones comerciales.

Objetivos:

- Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para áreas y departamentos de alojamiento.
- Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las áreas de alojamiento de establecimientos turísticos y no turísticos, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.
- Analizar sistemas y planes de calidad aplicables a empresas de hostelería y turismo.
- Definir o realizar procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo, identificando las características de calidad más significativas.
- Evaluar los resultados de los datos obtenidos durante los procesos de control de productos o servicios del sector de hostelería y turismo, proponiendo actuaciones para la mejora continua.

2

PROGRAMA/CONTENIDOS

MF1015_2: GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO. (120 horas).

UF0048: PROCESOS DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO (70 horas).

1. La planificación en las empresas y entidades de alojamiento
2. Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento
3. Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento
5. La organización en los establecimientos de alojamiento
6. La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción
7. La dirección de personal en el área de alojamiento
8. Aplicaciones informáticas específicas para la administración de áreas de alojamiento

UF0049: PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO (50 horas).

1. La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo
2. La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística
3. Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo.

3 METODOLOGÍA

TELEFORMACION:

El sistema de enseñanza de *Teleformación*, también conocido como *e-learning*, hace referencia a que las acciones relacionadas con la actividad formativa se realizan por internet y, por tanto, no están sujetas ni a horarios ni a un lugar concreto. La teleformación es la mejor modalidad de formación para todas aquellas personas que no disponen de tiempo y quieren seguir con su actividad profesional, aprendiendo a su ritmo. No tiene limitaciones en horarios y localización.

Para su impartición **FORMALBA** dispone de la Plataforma de Teleformación, el "Campus virtual", la herramienta pedagógica que, haciendo uso intensivo de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), facilita el proceso educativo y garantiza el estándar requerido de calidad educativa.

El estudio comprensivo de los contenidos facilitados, junto a la realización de las actividades complementarias de evaluación continua y aprendizaje programadas para su desarrollo, garantizan la adquisición de los conocimientos teóricos y prácticos que todo profesional cualificado precisará en el desarrollo de su actividad.

Debemos reseñar en este sistema de enseñanza:

- **Profesores-tutores:** El proceso de aprendizaje está tutorizado permanentemente por especialistas de las distintas materias que ofrecen al alumno una asistencia personalizada a través del servicio de tutorías *on line* del campus, además de contar con el servicio de atención al alumno de **FORMALBA**.
- **Evaluación:** Cada Módulo y Unidad Formativa se evalúan atendiendo a un sistema de evaluación que contempla diferentes actividades: de aprendizaje, controles y de evaluación continua. Todas las actividades se desarrollan a través de las herramientas que proporciona el "Campus virtual" constituyendo un proceso de evaluación continua.
- Desde el **Campus virtual**, los alumnos dispondrán de un sistema que les permitirá recibir comunicados de su interés remitidos por los profesores y coordinadores académicos, comunicarse entre ellos participando en chats y foros, acceder a documentación complementaria, participar en la celebración de eventos *on line*, consultar el estado de su expediente académico, etc.
- **Diploma:** Para la obtención del diploma oficial acreditativo del Certificado de Profesionalidad es necesario haber realizado y superado en el porcentaje requerido las pruebas de evaluación propuestas con carácter obligatorio asociadas al programa formativo, así como haber superado de forma positiva los exámenes presenciales.

La metodología utilizada por el profesorado para la impartición de las tutorías presenciales en caso de que las haya es participativa, alternando exposiciones teóricas con la ejecución de trabajos personales o en grupo, resolución de casos prácticos y ejercicios que permitan a los alumnos la asimilación de los contenidos a la vez que potencien los conocimientos y habilidades necesarios para el ejercicio profesional.

Para obtener el diploma oficial acreditativo se exige la asistencia al **100% de las sesiones** y la superación de las pruebas propuestas.

4 CALENDARIO

Esta acción formativa se realiza en modalidad de Teleformación, pero incluye un número obligado de sesiones presenciales para la realización de las tutorías y evaluaciones, según exige la normativa.

La modalidad Teleformación no tiene limitaciones en cuanto a horarios. Antes de comenzar la impartición se envía al alumno el proyecto formativo en el que se le indican el número de horas a realizar y las fechas de impartición estimadas para cada módulo o Unidad Formativa.

Las sesiones presenciales se llevarán a cabo en los centros asociados a **FORMALBA** más cercanos a su domicilio en las fechas que se determinarán en el proyecto formativo, pudiendo ser en horario de mañana o de tarde.

Provincias para evaluación/tutoría presencial: MALLORCA, CUENCA, SAN SEBASTIAN

Cuando te matricules y reserves tu plaza y nos pongamos en contacto contigo, podrás indicarnos tus preferencias en cuanto a ubicación del centro y horario.

5 PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS (SALIDAS)

- Recepcionista de hotel
- Jefe de recepción
- Conserje de hotel
- Encargado de comunicaciones
- Encargado de reservas
- Jefe de reservas
- Coordinador de calidad
- Promotor turístico

VENTAJAS DE CERTIFICARSE CON FORMALBA



TÍTULACIÓN OFICIAL

Acreditación Oficial



EXPERIENCIA ACREDITADA

Más de 24 años de experiencia dedicados exclusivamente a la Formación para el Empleo.



SISTEMA DE TUTORÍAS PROPIO

Garantizamos un apoyo continuo al alumno a través de tutorías individualizadas. Grupos reducidos.



CONTENIDO ACTUALIZADO

Temario completo y actualizado según normativa vigente.

Inscripción en: www.formalba.es

Infórmese en:



967 22 16 51
968 24 00 88



info@formalba.es

