

## FAMILIA HOSTELERÍA Y SECTOR SERVICIOS

### Gestión y Control en Restauración

100Horas

#### OBJETIVOS

Analizar la gestión y control de las cuentas de clientes, desarrollando las operaciones que le son inherentes, con el fin de lograr liquidar en tiempo y forma los saldos de los mismos

Desarrollar las operaciones de liquidación de los saldos con proveedores y de gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos, realizando las comprobaciones necesarias con la precisión y exactitud requeridas, con el fin de evitar situaciones de insolvencias financieras

Analizar y controlar los resultados obtenidos por un establecimiento, área o departamento de alimentos y bebidas, con la intención de optimizar los mismos en periodos venideros

#### CONTENIDO

UD1. Proceso administrativo y contable en restauración.

1.1. Proceso de facturación.

1.2. Gestión y control.

1.3. Registros contables.

1.4. Clasificación de las fuentes de información no rutinarias.

UD2. Gestión y control de las cuentas de clientes.

2.1. Control de las cuentas de cliente y manejo de efectivo.

UD3. Análisis contable de restauración.

3.1. Análisis del balance y determinación de su equilibrio a corto y largo plazo.

3.2. Introducción y estudio del análisis patrimonial financiero y económico.

3.3. Definición y clases de costes.

3.4. Cálculo de costes de materias primas.

3.5. Aplicación de métodos de control de consumo.

MÁS INFORMACIÓN EN CÁMARA DE CIUDAD REAL

3.6. Cálculo y estudio del punto muerto.

3.7. Umbral de rentabilidad.

UD4. Programas informáticos en restauración.

4.1. Manejo de los principales programas de gestión y control de restauración.



MÁS INFORMACIÓN EN CÁMARA DE CIUDAD REAL

## FAMILIA HOSTELERÍA Y SECTOR SERVICIOS

### Planificación, Organización y Control de Eventos

100Horas

#### OBJETIVOS

Analizar el turismo de reuniones e identificar sus demandas específicas dentro del sector turístico.

Planificar y presupuestar un evento y definir su programa identificando las actividades y tareas que se derivan para la entidad gestora.

Aplicar técnicas para el proceso de organización de un evento determinado analizando la lógica de dicho proceso Describir el proceso de evaluación final de un evento describiendo las actividades de dirección y control inherentes.

#### CONTENIDO

UD1. El Turismo de Reuniones y su Demanda de Servicios Especializados.

1.1. El turismo de reuniones: concepto y evolución histórica; situación y tendencias; el turismo de reuniones como producto especializado del turismo urbano.

1.2. Las características diferenciadas y específicas de este tipo de demanda.

1.3. Mecanismos de decisión. Impactos en los destinos y en sus restantes productos turísticos.

1.4. Incorporación a la cadena turística de servicios considerados tradicionalmente como servicios a las empresas o no turísticos.

1.5. Agentes turísticos específicos: organizadores profesionales de eventos agencias de viajes especializadas y otros. Evolución.

UD2. Principales Destinos Turísticos Nacionales e Internacionales de Turismo de Reuniones.

2.1. Factores que determinan la especialización de un destino para turismo de reuniones: imagen de marca infraestructuras especializadas capacidad de alojamiento servicios especializados y oferta complementaria.

2.2. Características y análisis comparativo de los principales destinos de turismo de reuniones a nivel nacional e internacional.

UD3. Los Eventos su Tipología y su Mercado.

MÁS INFORMACIÓN EN CAMARA DE CIUDAD REAL

3.1. Tipología de reuniones y eventos: congresos convenciones viajes de incentivo exposiciones y ferias eventos deportivos y otros.

3.2. El concepto de evento.

3.3. El mercado de eventos. Los promotores de eventos. Las entidades colaboradoras y los patrocinadores. Participantes y acompañantes.

3.4. La gestión de eventos como función emisora y como función receptora.

3.5. Fases del proyecto de un evento.

UD4. El Evento como Proyecto: Planificación Presupuestación y Organización.

4.1. Fuentes y medios de acceso a la información.

4.2. Criterios de selección de servicios prestatarios e intermediarios.

4.3. Negociación con proveedores: planteamientos y factores clave. Aspectos renegociables.

4.4. Infraestructuras especializadas para reuniones actos y exposiciones.

4.5. Programación del evento: tipología de actos en función de tipología de eventos: sesiones presentaciones descansos comidas ceremonias espectáculos y exposiciones.

4.6. Programación de la logística y de los recursos humanos.

4.7. Programación de ofertas pre y post evento en función de la tipología de los participantes tales como ponentes delegados acompañantes comités organizadores y científicos.

4.8. Gestión de espacios comerciales y de patrocinios.

4.9. Presidencias honoríficas y participación de personalidades.

4.10. Confección de cronogramas.

4.11. Previsión de situaciones emergentes; planes de contingencia; planes de seguridad.

4.12. Presupuestación del evento.

UD5. Servicios Requeridos en la Organización de Eventos.

5.1. Servicios de alojamiento y restauración: Establecimientos. Tipos y características. Formas de servicios. Tarifas.

5.2. Servicios y métodos de reproducción y proyección de imagen y sonido y de telecomunicaciones.

5.3. Servicios modalidades y tecnologías para la traducción como interpretación de conferencias traducción de cintas y locuciones o traducción escrita.

5.4. Métodos y tecnologías de gestión y control de los accesos.

**MÁS INFORMACIÓN EN CAMARA DE CIUDAD REAL**

- 5.5. Servicios y sistemas de montaje de stands y exposiciones.
- 5.6. Secretaría técnica y secretaría científica.
- 5.7. Servicios de animación cultural y producción de espectáculos.
- 5.8. Transportes de acceso a la sede del evento y transportes internos colectivos.
- 5.9. Servicios de diseño edición e impresión de materiales gráficos audiovisuales y digitales.
- 5.10. Empresas servicios y funciones de las azafatas de congresos.
- 5.11. Otros servicios requeridos en los eventos.
- UD6. Aplicaciones Informáticas Específicas para la Gestión de Eventos.
  - 6.1. Tipos y comparación.
  - 6.2. Programas a medida y oferta estándar del mercado.
  - 6.3. Aplicación de programas integrales para la gestión de las secretarías técnica y científica pagos y reservas on-line. Software integral: creación promoción gestión y control de acceso.
- UD7. El Evento como Proyecto: Organización.
  - 7.1. La organización del evento: Definición de funciones y tareas.
  - 7.2. Comités y secretarías: funciones y coordinación.
  - 7.3. Gestión de colaboraciones y patrocinios.
  - 7.4. Soportes y medios para ofrecer información del evento.
  - 7.5. Difusión del evento y captación de participantes.
  - 7.6. Estructura organizativa de un equipo de gestión de eventos.
  - 7.7. Funciones y responsabilidades.
  - 7.8. Procedimientos e instrucciones de trabajo.
- UD8. El Evento como Proyecto: Dirección y Control.
  - 8.1. Control de inscripciones.
  - 8.2. Control de cobros.
  - 8.3. Confirmaciones de inscripción asignación de espacios en exposiciones y otras comunicaciones a inscritos.
  - 8.4. Protección de datos personales.
  - 8.5. Documentación del evento.
  - 8.6. Procesos administrativos y contables.

MÁS INFORMACIÓN EN CAMARA DE CIUDAD REAL

- 8.7. Seguimiento del proyecto. Actuaciones ante desviaciones.
- 8.8. Coordinación.
- 8.9. Evaluación de servicios y suministros.
- 8.10. Formalización de contratos. Documentación.
- 8.11. Supervisión y control del desarrollo del evento.
- 8.12. Coordinación y recursos de comunicación puntualidad en los actos protocolo seguridad servicio técnico reclamaciones quejas conflictos y otras situaciones emergentes.
- 8.13. Documentos de control del evento.
- 8.14. El informe final del evento.
- 8.15. Balances económicos.



**MÁS INFORMACIÓN EN CAMARA DE CIUDAD REAL**

## FAMILIA HOSTELERÍA Y SECTOR SERVICIOS

### Procesos Económico-Administrativos en Agencias de Viajes

100Horas

#### OBJETIVOS

Aplicar los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro analizando sus características y las ventajas e inconvenientes de cada uno.

Realizar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja.

Describir y desarrollar procesos de cierre de restaurantes aplicando procedimientos habituales de trabajo.

#### CONTENIDO

UD1. Facturación en Restauración.

- 1.1. Importancia de la facturación como parte integrante del servicio.
- 1.2. Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos.
- 1.3. Sistemas de cobro.
- 1.4. Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes.
- 1.5. La confección de la factura y medios de apoyo.
- 1.6. Apertura consulta y cierre de caja.
- 1.7. Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar.

UD2. Cierres de Servicios en Restauración.

- 2.1. El cierre de caja.
- 2.2. El diario de producción.
- 2.3. El arqueo y liquidación de caja.

UD3. Post-Servicio.

- 3.1. Mantenimiento y adecuación de instalaciones equipos género y materias primas para un posterior servicio.

MÁS INFORMACIÓN EN CAMARA DE CIUDAD REAL

3.2. Almacenamiento y reposición de géneros. Rotación de Stocks.

3.3. La limpieza del local mobiliario y equipos en el cierre.



**MÁS INFORMACIÓN EN CAMARA DE CIUDAD REAL**

## FAMILIA HOSTELERÍA Y SECTOR SERVICIOS

**Productos, Servicios y Destinos Turísticos**

100Horas

### OBJETIVOS

Analizar la evolución del concepto de turismo identificando los elementos que componen el sistema turístico.

Analizar el mercado turístico identificando los destinos turísticos nacionales e internacionales más relevantes.

### CONTENIDO

UD1. El Turismo y la Estructura del Mercado Turístico.

1.1. Concepto de Turismo. Evolución del concepto de Turismo.

1.2. El Sistema Turístico. Partes o Subsistemas.

1.3. La Demanda Turística. Tipos de demanda Turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agregada.

1.4. La Oferta Turística. Componentes de la Oferta Turística.

1.5. Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias.

1.6. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados.

1.7. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística internacional: destinos relevantes y productos asociados.

UD2. El Alojamiento como Componente del Producto Turístico.

2.1. La Hostelería. Los establecimientos de alojamiento. Clasificaciones y características.

2.2. Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viaje y tour-operadores.

2.3. Principales proveedores de alojamiento.

2.4. Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación. Cadenas hoteleras y centrales de reserva.

MÁS INFORMACIÓN EN CAMARA DE CIUDAD REAL

### UD3. El Transporte como Componente del Producto Turístico.

3.1. El transporte por carretera.

3.2. Transporte por ferrocarril.

3.3. Transporte acuático.

3.4. Transporte aéreo.

### UD4. Otros Elementos y Componentes de los Viajes Combinados Excursiones o Traslados.

4.1. El transporte discrecional en autocar. Relaciones. Tarifas. Contrastes. Normativa.

4.2. El alquiler de automóviles con o sin conductor. Tarifas. Seguros. Procedimientos de reservas. Bonos y boletines de presentación. El viaje combinado fly-drive.

4.3. Los cruceros marítimos y fluviales y sus características. Tipos. Tarifas. Prestaciones. Reservas.

4.4. Los servicios de acompañamiento y asistencia turística. El servicio de guía turístico.

4.5. Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.

### UD5. Principales Destinos Turísticos Nacionales.

5.1. Turismo de sol y playa.

5.2. Turismo de naturaleza y turismo activo.

5.3. Turismo cultural y religioso.

5.4. Turismo profesional.

5.5. Turismo social y de salud.

### UD6. Principales Destinos Turísticos Internacionales.

6.1. Europa.

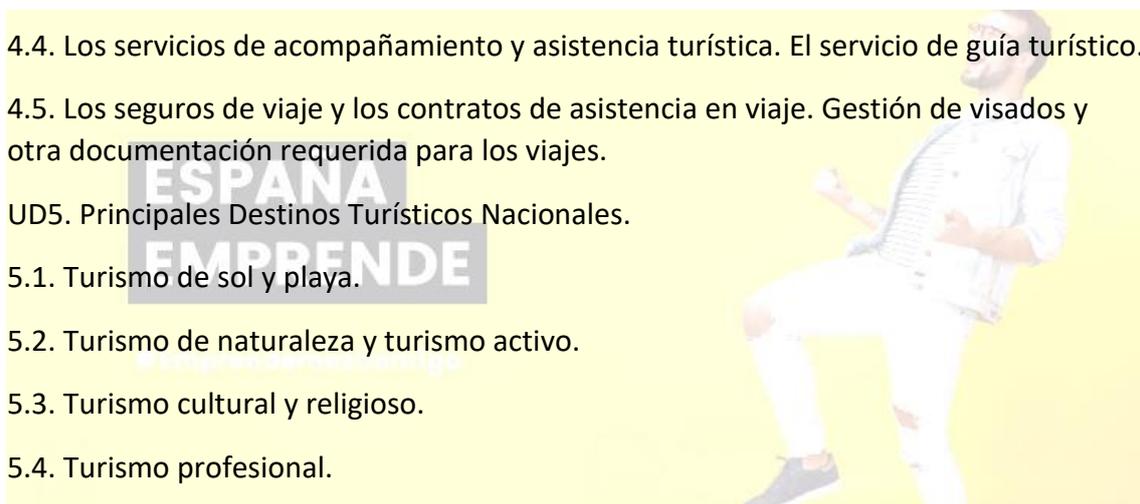
6.2. África.

6.3. América del Norte.

6.4. América Central y América del Sur.

6.5. Asia.

6.6. Oceanía.



**MÁS INFORMACIÓN EN CAMARA DE CIUDAD REAL**

## FAMILIA HOSTELERÍA Y SECTOR SERVICIOS

### Recepción y Atención al Cliente en Alojamientos Propios de Entornos Rurales Y/O Naturales

100Horas

#### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de gestionar y realizar el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

En concreto el alumno será capaz de: Describir los procesos de reserva y recepción habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su puesta en práctica.

Definir los procesos de gestión de cobros y facturación de servicios habituales en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su realización.

Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en alojamientos propios del entorno rural y/o natural a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

#### CONTENIDO

UD1. La comunicación aplicada a la Hostelería y Turismo.

1.1. La comunicación optima en la atención al cliente.

1.2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.

1.3. Resolución de problemas de comunicación.

1.4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

UD2. Recepción en alojamientos propios de Entornos Rurales y/o Naturales.

2.1. Departamento de Recepción.

2.2. Prestación de servicios de recepción.

UD3. Gestión de reservas en alojamiento propios de Entornos Rurales y/o Naturales.

3.1. Aspectos Generales.

MÁS INFORMACIÓN EN CAMARA DE CIUDAD REAL

3.2. Técnicas de venta en las Reservas.

UD4. Gestión de la información en el Departamento de Recepción.

4.1. Circuitos Internos.

4.2. Circuitos Externos.

4.3. Documentación derivada de las operaciones realizadas en Recepción.

UD5. Facturación y cobro de servicios de Alojamiento.

5.1. Medios de pago y sus formas de aplicación.

5.2. Operaciones de facturación y cobro de servicios a clientes (tanto contado como crédito) por procedimientos manuales e informatizados.

5.3. Cierre diario.



**MÁS INFORMACIÓN EN CAMARA DE CIUDAD REAL**

## FAMILIA HOSTELERÍA Y SECTOR SERVICIOS

**Gestión hotelera**

50Horas

### OBJETIVOS

- Saber qué tipos de hoteles existen y cómo se organizan.
- Conocer los principales aspectos de la oferta y demanda actual en el sector hotelero.
- Organizar el departamento de Recepción y sus subdepartamentos de Reservas y Recepción, teniendo en cuenta sus funciones y los procesos básicos que los caracterizan.
- Organizar y desarrollar correctamente el trabajo de los departamentos de Conserjería, Comunicaciones y Pisos de un hotel.

### CONTENIDO

#### UD1.La industria hotelera

1. Introducción
2. Características de la industria hotelera
3. Tipología y clasificación
  - 3.1. Clasificación según la categoría
  - 3.2. Clasificación según sus características generales, su oferta y tipo de cliente.
  - 3.3. Clasificación según Normativa.
4. Explotación de las empresas de alojamiento.
5. Estructuras de organización.
6. Distribución general de un hotel.
7. Situación actual del sector

#### UD2.Departamento operacional del hotel. Recepción

1. Introducción a los departamentos de un hotel
2. El departamento de Alojamiento.
3. Subdepartamentos de Recepción

MÁS INFORMACIÓN EN CAMARA DE CIUDAD REAL

### 3.1. Subdepartamento de Mostrador

#### 3.1.1. El proceso de la recepción

### 3.2. Subdepartamentos de Facturación y Caja

### 3.3. Subdepartamento de Reservas

#### 3.3.1. La reserva

#### 3.3.2. Principales funciones del subdepartamento de reservas

#### 3.3.3. Factores a tener en cuenta para realizar una reserva

#### 3.3.4. El proceso de reserva

#### 3.3.5. Documentos utilizados en la reserva

#### 3.3.6. Procesos de reservas de contingentes o grupos

### 4. Funciones del director en el proceso de control

### 5. Esquema de las funciones realizadas por el departamento de alojamiento

#### UD3. Departamento operacional del hotel. Restauración y cocina

##### 1. Introducción

##### 2. La cocina

###### 2.1. La organización en la cocina

###### 2.2. La ordenación de los recursos materiales y humanos de la cocina

###### 2.3. La planificación de trabajo en la cocina

###### 2.4. Organigrama

##### 3. Restaurante-comedor

##### 4. El bar en el hotel

###### 4.1. Clasificación de bares

###### 4.2. Preparación y desarrollo del servicio

###### 4.3. La oferta del bar

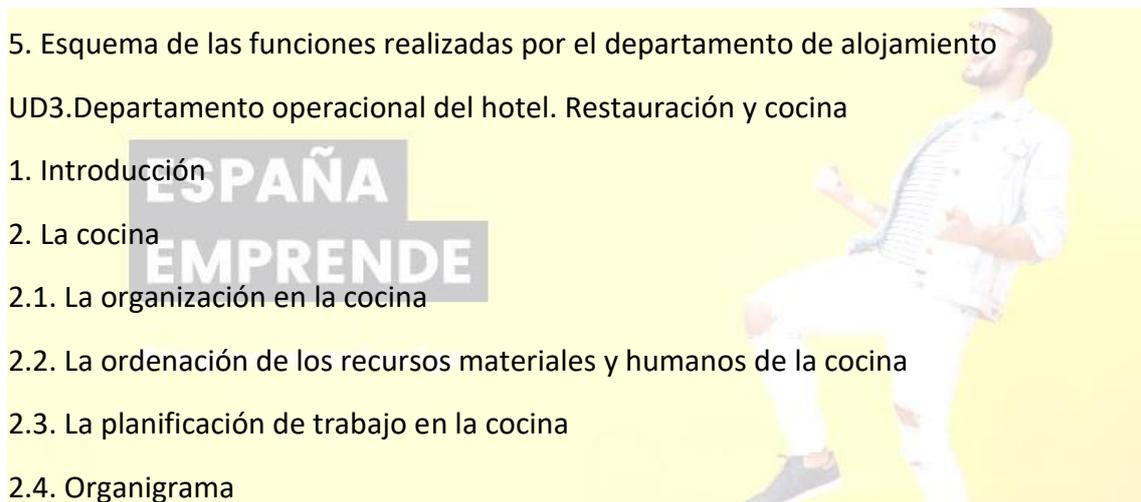
###### 4.4. Elementos de control

###### 4.5. Coordinación con otros departamentos

##### 5. Servicio de habitaciones y minibar

###### 5.1. Organización del servicio de habitaciones

###### 5.2. Preparación y desarrollo del servicio



MÁS INFORMACIÓN EN CAMARA DE CIUDAD REAL

### 5.3. Carta del servicio de habitaciones

### 5.4. El minibar

## UD4. Departamentos operacionales del hotel. Consejería, Comunicaciones y Pisos

### 1. La conserjería de un hotel

#### 1.1. Organización

#### 1.2. Funciones de conserjería

### 2. La comunicación en el hotel

#### 2.1. Teléfonos

#### 2.2. Télex (teletipo) y fax

#### 2.3. Buscapersonas y walkie-talkie

#### 2.4. Megafonía

### 3. Pisos

#### 3.1. Secciones del subdepartamento de pisos

#### 3.2. Relaciones interdepartamentales

#### 3.3. Planificación del departamento

#### 3.4. Procedimientos operacionales

#### 3.5. La sección de Habitaciones

#### 3.6. Funciones de la gobernanta

#### 3.7. Tipos de limpieza en las habitaciones

#### 3.8. Inspección y mantenimiento de habitaciones

## UD5. Departamentos staff del hotel

### 1. Servicios auxiliares

#### 1.1. Zonas donde realizar el mantenimiento

#### 1.2. Tipos de mantenimiento: preventivo y correctivo

#### 1.3. El control de mantenimiento y sus elementos administrativos

#### 1.4. Planificación de mantenimiento y análisis de resultados

### 2. Lencería y Lavandería

#### 2.1. Lencería

#### 2.2. Lavandería



MÁS INFORMACIÓN EN CAMARA DE CIUDAD REAL

2.3. Organigrama y funciones del personal

2.4. Organización del trabajo

2.5. Coordinación interdepartamental y elementos administrativos de control

3. Compras y almacén

3.1. Política de compras

3.2. Proveedores

3.3. El pedido

3.4. La planificación de trabajo

3.5. Control de Economato y Bodega. El inventario

3.6. Almacenaje de mercancías y métodos de valoración

4. Revenue Management.



**MÁS INFORMACIÓN EN CAMARA DE CIUDAD REAL**