



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

HOTU0111 Guarda de Refugios y Albergues de Montaña (Certificado de Profesionalidad Completo)





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de
19
años de
experiencia

Más de
300k
estudiantes
formados

Hasta un
98%
tasa
empleabilidad

Hasta un
100%
de financiación

Hasta un
50%
de los estudiantes
repite

Hasta un
25%
de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



ONLINE EDUCATION



Ver en la web

METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
**FAMILIA
NUMEROSA**

20% Beca
**DIVERSIDAD
FUNCIONAL**

20% Beca
**PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS**



[Solicitar información](#)

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

HOTU0111 Guarda de Refugios y Albergues de Montaña (Certificado de Profesionalidad Completo)



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

TITULACIÓN de haber superado la FORMACIÓN NO FORMAL que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Certificado de Profesionalidad HOTU0111 Guarda de Refugios y Albergues de Montaña, regulada en el Real Decreto correspondiente, y tomando como referencia la Cualificación Profesional. De acuerdo a la Instrucción de 22 de marzo de 2022, por la que se determinan los criterios de admisión de la formación aportada por las personas solicitantes de participación en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o vías no formales de formación. EUROINNOVA FORMACIÓN S.L. es una entidad participante del fichero de entidades del Sepe, Ministerio de Trabajo y Economía Social.



EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Euroinnova International Online Education.
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

NOMBRE ALUMNO/A
Firma del Alumno/a

NOMBRE DE AREA MANAGER
La Dirección Académica



Con Estándar Consultoría, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNESCO (2016, Producción 9048)

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Descripción

En el ámbito de la familia profesional Hostelería y Turismo es necesario conocer los aspectos fundamentales en Guarda de Refugios y Albergues de Montaña. Así, con el presente curso del área profesional Agroturismo se pretende aportar los conocimientos necesarios para conocer los principales aspectos en Guarda de Refugios y Albergues de Montaña.

Objetivos

- Gestionar y realizar el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.
- Asistir como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.
- Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.
- Gestionar y comercializar servicios propios de refugios y albergues de montaña.
- Preparar y servir desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos.
- Mantener en buen estado de uso las instalaciones del refugio o albergue de montaña y asegurar el funcionamiento de sus sistemas y equipos.
- Vigilar el refugio o albergue de montaña y asegurar su comunicación, en colaboración con los servicios públicos que operan en la zona.
- Progresar con seguridad por terreno de montaña, especialmente en tareas de colaboración con servicios de emergencia y de aprovisionamiento de refugios y albergues de montaña.
- Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

A quién va dirigido

Este curso está dirigido a los profesionales de la familia profesional Hostelería y Turismo y más concretamente en el área profesional Agroturismo, y a todas aquellas personas interesadas en adquirir conocimientos relacionados en Guarda de Refugios y Albergues de Montaña.

Para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Certificado de Profesionalidad HOTU0111 Guarda de Refugios y Albergues de Montaña certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, que desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional y establece un procedimiento permanente para la acreditación de

competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral o formación no formal).

Salidas laborales

Hostelería y Turismo / Agroturismo

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

TEMARIO

MÓDULO 1. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN ALOJAMIENTOS PROPIOS DE ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. La comunicación óptima en la atención al cliente.
 1. - Barreras que dificultan la comunicación.
 2. - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
 3. - El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
 4. - El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
 5. - Actitudes ante las situaciones difíciles:
 6. - Autocontrol.
 7. - Empatía.
 8. - Asertividad.
 9. - Ejercicios y casos prácticos.
2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
3. Resolución de problemas de comunicación.
4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS PROPIOS DE ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES.

1. Departamento de recepción.
 1. - Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
 2. - Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
 3. - Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.
2. Prestación de servicios de recepción.
 1. - Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:
 1. * Identificación y diseño de documentación.
 2. * Operaciones con moneda extranjera.
 2. - Análisis del servicio de noche en la recepción.
 3. - Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada.
 4. - Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE RESERVAS EN ALOJAMIENTOS PROPIOS DE ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES.

1. Aspectos generales:
 1. - Tratamiento y análisis del estado de las reservas.
 2. - Procedimiento de confirmación, modificación y cancelación de reservas.
 3. - Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de reservas.
 4. - Emisión de informes o listados. La «roomig list»
 5. - Legislación sobre reservas. La figura del «Overbookig».
2. Técnicas de venta en las reservas

1. - Tratamiento en el contacto inicial.
2. - Sondeo de las necesidades del cliente.
3. - Argumentación para exponer el producto de forma efectiva. En función de las motivaciones del cliente.
4. - Cómo superar la resistencia del cliente.
5. - El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente.
6. - La venta personalizada.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.

1. Circuitos internos.
 1. - Verificación de la legalidad e idoneidad de documentos propios de la recepción.
 2. - Formalización y diseño de documentación específica del departamento de recepción.
 3. - Realización de previsiones de ocupación mediante aplicaciones informáticas.
 4. - Obtención del estado de las cuentas de los clientes mediante aplicaciones informáticas
2. Circuitos externos.
 1. - Elaboración de informes para la tramitación y gestión de reclamaciones de clientes.
 2. - Introducción y registro de datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.
 3. - Solicitud de documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la legislación vigente.
3. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.
 1. - Obtención, archivo y difusión de la información generada.
 2. - Realización de plannings de reservas mediante aplicaciones informáticas.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. FACTURACIÓN Y COBRO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO.

1. Medios de pago y sus formas de aplicación.
2. Operaciones de facturación y cobro de servicios a clientes (tanto contado como crédito) por procedimientos manuales e informatizados.
3. Cierre diario.

MÓDULO 2. PRIMEROS AUXILIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DE PRIMEROS AUXILIOS.

1. Conceptos:
 1. - Definiciones de accidente, urgencia y emergencia.
 2. - Definición de Primeros Auxilios.
2. Objetivos y límites de los Primeros Auxilios.
3. Aspectos ético-legales en el primer interviniente:
 1. - Perfil, competencias y actitudes.
 2. - Ética profesional y código deontológico.
 3. - Marco legal y responsabilidad: normas civiles, normas penales.
4. Actuación del primer interviniente:
 1. - Riesgos en la intervención.
 2. - Seguridad y protección durante la intervención.
 3. - Prevención de contagios y enfermedades.
5. Anatomía y fisiología básicas para Primeros Auxilios:

1. - Conceptos básicos de anatomía y fisiología.
2. - Sistemas: respiratorio, cardiocirculatorio, neurológico, digestivo, genito-urinario, endocrino, tegumentario, osteo-muscular.
3. - Signos y síntomas.
4. - Terminología básica médico-sanitaria.
6. Técnicas de apoyo psicológico en Primeros Auxilios:
 1. - Principios de Psicología general.
 2. - Principios de la comunicación: canales y tipos de comunicación, comunicación entre primeros intervinientes, asistente-accidentado y asistente-familia.
 3. - Mecanismos de defensa de la personalidad.
 4. - Habilidades sociales en situaciones de crisis: escucha activa, respuesta funcional, comunicación operativa.
 5. - Perfil psicológico de la víctima.
 6. - Apoyo psicológico ante situaciones de emergencia: crisis, duelo, tensión, agresividad, ansiedad.
 7. - Técnicas de autocontrol ante situaciones de estrés:
 8. - Mecanismos de defensa.
 9. - Medidas, técnicas y estrategias de autocontrol emocional para superar situaciones de ansiedad, agresividad, angustia, duelo y estrés.
 10. - Afrontamiento y autocuidado.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RCP BÁSICA Y OBSTRUCCIÓN DE LA VÍA AÉREA POR CUERPO EXTRAÑO.

1. La cadena de supervivencia:
 1. - Activación precoz de la emergencia.
 2. - RCP básica precoz.
 3. - Desfibrilación precoz.
 4. - Cuidados avanzados precoces.
2. RCP básica:
 1. - Comprobación del nivel de consciencia.
 2. - Apertura de la vía aérea.
 3. - Aviso al 112.
 4. - Inicio y continuidad en la RCP básica: masaje cardíaco, ventilaciones.
 5. - Utilización del Desfibrilador Externo Automático.
 6. - Posición lateral de seguridad.
3. RCP básica en casos especiales:
 1. - Embarazadas.
 2. - Lactantes.
 3. - Niños.
4. Obstrucción de vía aérea:
 1. - Víctima consciente.
 2. - Víctima inconsciente.
5. Aplicación de oxígeno.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS Y MANIOBRAS DE LA PRIMERA ASISTENCIA AL ACCIDENTADO.

1. El paciente traumático:
 1. - Valoración primaria.
 2. - Valoración secundaria.

3. - Valoración del paciente traumático.
4. - Traumatismos tóraco-abdominales.
5. - Traumatismos cráneo-encefálicos.
6. - Traumatismos de la columna vertebral.
7. - Recursos materiales para realizar inmovilizaciones.
8. - Inmovilizaciones.
9. - Traslados.
2. Traumatismos en extremidades y partes blandas:
 1. - Traumatismos en extremidades: abiertos, cerrado.
 2. - Traumatismos en partes blandas: contusiones, heridas.
3. Trastornos circulatorios:
 1. - Síncope.
 2. - Hemorragias.
 3. - Shock.
4. Lesiones producidas por calor o frío:
 1. - Lesiones producidas por calor: insolación, agotamiento por calor, golpe de calor, quemaduras.
 2. - Lesiones producidas por frío: hipotermia, congelaciones.
5. Picaduras:
 1. - Picaduras por serpientes.
 2. - Picaduras por peces.
 3. - Picaduras por insectos.
 4. - Picaduras o mordeduras de otros animales.
6. Urgencias médicas:
 1. - Generales.
 2. - Específicas: dificultad respiratoria, dolor torácico, alteración del estado mental, abdomen agudo, intoxicaciones (por inhalación, por absorción, por ingestión y por inyección), conductuales.
7. Intervención prehospitalaria en ahogamientos y lesionados medulares en el medio acuático:
 1. - Ante ahogamientos de grado 1.
 2. - Ante ahogamientos de grado 2.
 3. - Ante ahogamientos de grado 3.
 4. - Ante ahogamientos de grado 4.
 5. - Ante ahogamientos de grado 5.
 6. - Ante posibles lesionados medulares.
8. El botiquín de Primeros Auxilios y la enfermería:
 1. - Conservación y buen uso del botiquín.
 2. - Contenidos del botiquín.
 3. - Enfermería: características, recursos materiales en instrumental y fármacos básicos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ASISTENCIA A VÍCTIMAS CON NECESIDADES ESPECIALES, EMERGENCIAS COLECTIVAS Y CATÁSTROFES.

1. Víctimas con necesidades especiales:
 1. - Niños.
 2. - Personas mayores.
 3. - Personas en situación de discapacidad: física, intelectual, sensorial, pluridiscapacidad.
2. Sistemas de emergencia:
 1. - Sistemas integrales de urgencias.

2. - Protección Civil.
3. - Coordinación en las emergencias.
3. Accidentes de tráfico:
 1. - Orden de actuación.
 2. - Clasificación de heridos en el accidente.
 3. - Recursos relacionados con la seguridad de la circulación.
4. Emergencias colectivas y catástrofes:
 1. - Métodos de «triage».

MÓDULO 3. SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

1. Normativa general de higiene aplicable a la actividad.
2. Alteración y contaminación de los alimentos:
 1. * Conceptos
 2. * Causas
 3. * Factores contribuyentes.
3. Fuentes de contaminación de los alimentos:
 1. * Físicas
 2. * Químicas y biológicas.
4. Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.
5. Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones.
6. Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.
7. Calidad Higienico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.
8. Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).
9. Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH). Aplicaciones.
10. Alimentación y salud:
 1. * Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos.
 2. * Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos.
 3. * Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.
11. Personal manipulador:
 1. * Requisitos de los manipuladores de alimentos.
 2. * Reglamento.
 3. * Salud e higiene personal: factores, medidas, materiales y aplicaciones.
 4. * Vestimenta y equipo de trabajo autorizados.
 5. * Gestos.
 6. * Heridas y su protección.
 7. * Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.
 8. * Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LIMPIEZA DE INSTALACIONES Y EQUIPOS DE HOSTELERÍA

1. Concepto y niveles de limpieza.
2. Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.
3. Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización.
4. Productos de limpieza de uso común:
 1. * Tipos, clasificación.

2. * Características principales de uso.
3. * Medidas de seguridad y normas de almacenaje.
4. * Interpretación de las especificaciones.
5. Sistemas, métodos y equipos de limpieza:
 1. * Aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
 2. * Procedimientos habituales: tipos y ejecución.
6. Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INCIDENCIA AMBIENTAL DE LA ACTIVIDAD DE HOSTELERÍA

1. Agentes y factores de impacto.
2. Tratamiento de residuos:
 1. * Manejo de residuos y desperdicios.
 2. * Tipos de residuos generados.
 3. * Residuos sólidos y envases.
 4. * Emisiones a la atmósfera.
 5. * Vertidos líquidos.
3. Normativa aplicable sobre protección ambiental.
4. Otras técnicas de prevención o protección.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DEL AGUA Y DE LA ENERGÍA EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA

1. Consumo de agua. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente del agua.
2. Consumo de energía.
3. Ahorro y alternativas energéticas.
4. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente de la energía.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA

1. Compras y aprovisionamiento.
2. Elaboración y servicio de alimentos y bebidas.
3. Limpieza, lavandería y lencería.
4. Recepción y administración.
5. Mantenimiento.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. SEGURIDAD Y SITUACIONES DE EMERGENCIA EN LA ACTIVIDAD DE HOSTELERÍA.

1. Seguridad: Factores y situaciones de riesgo más comunes.
2. Identificación e interpretación de las normas específicas de seguridad.
3. Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de la actividad de hostelería.
4. Medidas de prevención y protección:
 1. * En instalaciones.
 2. * En utilización de máquinas, equipos y utensilios.
 3. * Equipamiento personal de seguridad.
 4. * Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.

5. Situaciones de emergencia:

1. * Procedimientos de actuación, aviso y alarmas.
2. * Incendios.
3. * Escapes de gases.
4. * Fugas de agua o inundaciones.
5. * Planes de emergencia y evacuación.
6. * Primeros auxilios.

MÓDULO 4. GESTIÓN DE REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SECTOR TURÍSTICO EN EL MEDIO NATURAL DE MONTAÑA.

1. Introducción al turismo.

1. - Tipos de turismo.
2. - Evolución y tendencias del turismo actual.

2. Estudio del turismo rural dentro del mercado turístico.

1. - Tratamiento de la oferta y la demanda.
2. - Análisis del entorno.
3. - Análisis del consumidor.
4. - Análisis de la competencia.
5. - Estrategias a seguir.

3. Características del turismo natural.

1. - Definición de turismo natural.
2. - Turismo sostenible.
3. - Turismo individual.
4. - Turismo natural.
5. - Turismo activo.
6. - Turismo ecológico.
7. - Turismo juvenil.
8. - Turismo terapéutico.
9. - Modalidades de turismo natural.

4. Normativas del turismo natural.

1. - Normativa europea.
2. - Normativa nacional.
3. - Normativa autonómica.

5. Infraestructuras, mobiliario y equipamiento básico de un refugio o albergue de montaña.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EXPLOTACIÓN DE UN REFUGIO O ALBERGUE DE MONTAÑA.

1. Proyecto de explotación.

1. - Conocimiento general de un proyecto.
2. - Identificación de las técnicas cuantitativas y cualitativas.
3. - Planificación y diseño de la información.
4. - Presentación gráfica de los resultados.
5. - Sistemas informáticos para la recogida de datos.

2. Marketing.

1. - Concepto y objetivos.
2. - Proceso del marketing.
3. - Aplicaciones prácticas del marketing.

4. - Marketing verde.
 5. - Identificación y características del público objetivo.
 6. - Comercialización de los servicios.
3. Acciones de comunicación.
 1. - Publicidad.
 2. - Allow the line.
 3. - Below the line.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APROVISIONAMIENTO Y CONTROL DE CONSUMO.

1. Aprovisionamiento de mercancías.
 1. - Normas sanitarias de recepción y almacenamiento de productos.
 2. - Creación y control de stock.
 3. - Canales de distribución.
 4. - Documentación para la realización de pedidos.
 5. - Negociación con proveedores.
2. Control de consumo.
 1. - Documentación para el control de consumo.
 2. - Gestión y control de inventario.
 3. - Registro documentales.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

1. Definición de calidad.
2. Tratamiento de encuestas de satisfacción.
3. Certificados de calidad.
 1. - Normas ISO.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ADMINISTRACIÓN DEL REFUGIO O ALBERGUE DE MONTAÑA.

1. Análisis de la situación económica financiera.
2. Definición de términos contables.
3. Control de producción.
4. Cierre de caja.
 1. - Facturación.
 2. - Libro mayor.
5. Control de costes.
 1. - Tratamiento de escandallos.
6. Informática aplicada a la administración.

MÓDULO 5. RESTAURACIÓN EN ALOJAMIENTOS UBICADOS EN ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES

UNIDAD FORMATIVA 1. GESTIÓN GASTRONÓMICA EN ALOJAMIENTOS UBICADOS EN ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MATERIAS PRIMAS ALIMENTARIAS.

1. Definición.
2. Clases y tipos.

1. - Carnes. (bobino, ovino-caprino, equino, de caza, conejo, cerdo, aves)
2. - Pescados. (de mar, de lagos y ríos, de piscifactorías)
3. - Mariscos (moluscos, crustáceos)
4. - Hortalizas (de invierno, de verano)
5. - Verduras (de invierno, de verano)
6. - Frutas (de regadío, de secano)
7. - Aceites (de oliva, de soja)
8. - Vinagres (ácidos, balsámicos)
9. - Sales (marinas, de manantiales salinos)
10. - Sazonadores de plantas aromáticas.
11. - Vinos (tintos, blancos, rosados).

UNIDAD DIDÁCTICA 2. OFERTAS GASTRONÓMICAS PROPIAS DE ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES.

1. Definición de los elementos y variables de las ofertas gastronómicas.
2. Ofertas gastronómicas hoteleras y no hoteleras.
3. Planificación y diseño de ofertas:
 1. - El menú.
 2. - La carta.
 3. - Banquetes.
 4. - Otros eventos.
4. Cálculo de necesidades de aprovisionamiento para confección de ofertas.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS CULINARIAS ELEMENTALES.

1. Fondos, bases, y preparaciones básicas de múltiples aplicaciones para hortalizas, legumbres secas, pastas, arroces y huevos.
2. Técnicas de cocinados de hortalizas.
 1. - Asar al horno, a la parrilla, a la plancha.
 2. - Freir en aceite.
 3. - Saltear en aceite y en mantequilla.
 4. - Hervir y cocer al vapor.
 5. - Brasear.
3. Técnicas de cocinados de legumbres secas.
 1. - Operaciones previas a la cocción.
 2. - Importancia del agua en la cocción de las legumbres.
 3. - Otros factores a tener en cuenta según la variedad de legumbre.
4. Técnicas de cocinados de pasta y arroz.
 1. - Cocción de pasta. Punto de cocción. Duración en función del tipo de pasta y formato.
 2. - Cocción de arroz. Distintos procedimientos. Punto de cocción. Idoneidad del tipo de arroz y método de cocción.
 3. - Platos elementales a base de hortalizas, legumbres, pastas, arroces y huevos.
 4. - Platos y guarniciones frías y calientes que se elaboran con hortalizas. Salsas más indicadas para su acompañamiento.
 5. - Platos elementales de legumbres secas. Potajes, cremas y sopas de legumbres.
 6. - Platos elementales de pasta y de arroz más divulgados. Adecuación de pastas y salsas.
 7. - Platos elementales con huevos.
 8. - Preparaciones frías y ensaladas elementales a base de hortalizas, legumbres, pasta, arroz

y huevos.

9. - Platos elementales con pescados, crustáceos y moluscos.
10. - Fondos, bases y preparaciones básicas elaboradas con pescados, crustáceos y moluscos.
5. Técnicas de cocinado de pescados, crustáceos y moluscos.
 1. - Platos elementales con carnes, aves, caza y despojos.
6. Fondos, bases y preparaciones básicas confeccionadas con carnes, aves y caza.
7. Técnicas de cocinado de carnes, aves, caza y despojos.
8. Elaboraciones básicas de repostería y postres elementales.
 1. - Materias primas.
 2. - Preparaciones básicas de múltiples operaciones propias de repostería.
 3. - Técnicas de cocinado, empleadas en la elaboración de preparaciones de múltiples aplicaciones de repostería y postres elementales.
 4. - Postres elementales.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRESENTACIÓN Y DECORACIÓN DE COMIDAS.

1. Platos a base de hortalizas, legumbres, pastas, arroces y huevos.
 1. - Factores a tener en cuenta.
 2. - Montaje en fuente y en plato. Otros recipientes.
 3. - Adornos y acompañamientos más representativos en estos platos.
2. Platos a base de pescados, crustáceos y moluscos.
 1. - Factores a tener en cuenta.
 2. - Montaje en fuente y en plato. Otros recipientes.
 3. - Adornos y acompañamientos más representativos en estos platos.
3. Platos a base de carnes, aves, caza y despojos.
 1. - Montaje y presentación en fuente o plato.
 2. - El color del plato en función de su contenido.
4. Repostería y postres.
 1. - Técnicas de decoración y utensilios más adecuados.
 2. - Cremas chocolates y otros productos.
 3. - Presentación de frutas.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PREPARACIÓN DE DESAYUNOS.

1. Tipos de café y formas de preparación.
2. La leche y sus derivados.
3. Tipos de infusiones y formas de preparación.
4. Los edulcorantes.
5. Frutas. Formas de presentación.
6. Tipos de zumos.
7. Tipos de pan y formas de presentación.
8. La repostería.
9. Los aceites y mantequillas o margarinas.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EQUIPOS, MÁQUINAS Y ÚTILES.

1. Utilizados en la preelaboración de vegetales y setas.
 1. - Clasificación y descripción, según características, funciones y aplicaciones.
 2. - Ubicación y distribución en las instalaciones de cocina.

2. Utilizados en la preelaboración de pescados, crustáceos y moluscos.
 1. - Clasificación y descripción, según características, funciones y aplicaciones.
 2. - Ubicación y distribución en las instalaciones de cocina.
3. Utilizados en la preelaboración de carnes, aves, caza y despojos.
 1. - Clasificación y descripción, según características, funciones y aplicaciones.
 2. - Ubicación y distribución en las instalaciones de cocina.
4. Utilizados en la elaboraciones básicas y platos elementales con hortalizas, legumbres secas, pastas, arroces y huevos.
 1. - Clasificación y descripción, según características, funciones y aplicaciones.
 2. - Ubicación y distribución en las instalaciones de cocina.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. REGENERACIÓN, CONSERVACIÓN Y PRESENTACIÓN COMERCIAL DE ALIMENTOS EN ALOJAMIENTOS UBICADOS EN ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES.

1. Regeneración y conservación.
 1. - Identificación de necesidades de regeneración y conservación.
 2. - Sistemas y métodos básicos:
 3. - Utilización de quipos de cocina adecuados para la regeneración y conservación de alimentos.
2. Presentación comercial de productos gastronómicos artesanales.
 1. - Identificación de necesidades de presentación comercial.
 2. - Promoción de productos de la agricultura y/o la ganadería utilizados en platos de la gastronomía local.
 3. - Promoción de Platos Típicos de la zona.
 4. - Promoción de la cocina de un alojamiento concreto situado en entornos rurales y/o naturales.
 5. - Promoción de productos de la zona con denominación de origen.
3. Tipos de presentación.
 1. - Degustación de un producto concreto.
 2. - Degustación de varios productos.
 3. - Jornadas y/o Semana de gastronomía (local o regional).
 4. - Expositores para venta de los productos promocionados.

UNIDAD FORMATIVA 2. SERVICIO DE RESTAURACIÓN EN ALOJAMIENTOS UBICADOS EN ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN.

1. La atención y el servicio:
 1. - Acogida y despedida del cliente.
 2. - La empatía.
2. La importancia de nuestra apariencia personal.
3. Importancia de la percepción del cliente.
4. Finalidad de la calidad de servicio.
5. La fidelización del cliente.
6. Perfiles psicológicos de los clientes:
 1. - Cliente lento
 2. - Cliente indiferente o distraído
 3. - Cliente reservado

4. - Cliente dominante
5. - Cliente indeciso
6. - Cliente vanidoso
7. - Cliente desconfiado
8. - Cliente preciso
9. - Cliente locuaz
10. - Cliente impulsivo
7. Objeciones durante el proceso de atención.
8. Reclamaciones y resoluciones.
9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN.

1. La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
2. La comunicación no verbal:
 1. - Gestos.
 2. - Contacto visual.
 3. - Valor de la sonrisa.
3. La comunicación escrita.
4. Barreras de la comunicación.
5. La comunicación en la atención telefónica.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA VENTA EN RESTAURACIÓN.

1. Elementos claves en la venta:
 1. - Personal.
 2. - Producto.
 3. - Cliente.
2. Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas.
3. Fases de la Venta.
 1. - Preventa.
 2. - Venta.
 3. - Postventa.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN ALOJAMIENTOS UBICADOS EN ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES.

1. Montaje y adecuación de las instalaciones.
2. Disposición de la decoración y ambientación.
3. Puesta a punto de la maquinaria y equipos.
4. Información gastronómica.
 1. - Terminología.
 2. - Cocina regional y de la zona donde se ubica el alojamiento.
 3. - Sugerencias.
5. Servicio de alimentos y bebidas.
 1. - Tipos de servicio.
 1. * Procesos.
 2. * Normas generales de actuación.
 3. * Técnicas de servicio.

6. Descripción, aplicación y formalización de las comandas.
7. Seguimiento del servicio.
8. Normas básicas de protocolo y comportamiento en la mesa.
9. Postservicio de alimentos y bebidas.
 1. - Tipos de postservicios.
 1. * Procesos
 2. * Normas generales de actuación
 3. * Técnicas
10. Supervisión de instalaciones y equipamiento.

MÓDULO 6. MANTENIMIENTO DE REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN DE INSTALACIONES, HABITACIONES Y DEMÁS DEPENDENCIAS EN REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA.

1. Instalaciones y equipos básicos.
2. Instalaciones complementarias y auxiliares.
3. La habitación del refugio o albergue de montaña.
4. Dotación de refugios y albergues de montaña.
5. Mobiliario:
 1. - Clasificación.
 2. - Descripción y medidas básicas según características.
 3. - Funciones.
 4. - Aplicaciones y tipo de refugio o albergue de montaña.
 5. - Ubicación y distribución.
6. Revestimientos:
 1. - Clasificación y caracterización según tipo de refugio o albergue de montaña.
7. Limpieza y mantenimiento de mobiliario:
 1. - Productos utilizados.
 2. - Aplicaciones.
 3. - Técnicas.
8. Sistemas de iluminación.
9. Aplicaciones.
10. Reparaciones a realizar por otros profesionales.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES, DEMÁS DEPENDENCIAS E INSTALACIONES DE REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA.

1. Equipos, maquinaria, útiles y herramientas:
 1. - Descripción.
 2. - Aplicaciones.
 3. - Limpieza.
 4. - Mantenimiento de uso.
2. Normas de seguridad en su utilización.
3. Prevención de riesgos laborales.
4. Productos utilizados en la limpieza:
 1. - Tipos.
 2. - Aplicaciones.
 3. - Rendimientos.

5. Beneficios e inconvenientes.
6. Riesgos:
 1. - Identificación.
 2. - Causas más comunes.
 3. - Prevención.
7. Técnicas de limpieza:
 1. - Descripción.
 2. - Aplicación.
8. Control de resultados.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO DEL AGUA EN REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA.

1. Técnicas de captación de aguas en el medio natural de montaña.
2. Captación de agua en la estación invernal.
3. Potabilización y depuración de las aguas.
4. Métodos habituales.
5. Gestión de los lodos resultantes de la depuración.
6. Aguas grises.
7. Saneamiento.
8. Fosas sépticas.
9. Aseos.
10. Reparaciones básicas, piezas de recambio y herramientas para mantenimiento.
11. Reparaciones a realizar por otros profesionales.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. UTILIZACIÓN DE SISTEMAS DE SUMINISTRO DE ENERGÍA EN REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA.

1. Energías renovables y no renovables.
2. Energías utilizadas en el refugio o albergue de montaña:
 1. - Generador de gasoil.
 2. - Microcentral hidroeléctrica.
 3. - Energía solar.
 4. - Energía eólica.
 5. - Gas butano o propano.
3. Reparaciones básicas, piezas de recambio y herramientas.

MÓDULO 7. VIGILANCIA DE REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. VIGILANCIA Y COMUNICACIÓN DEL REFUGIO O ALBERGUE DE MONTAÑA.

1. La atención a los desplazamientos de los clientes.
2. Vigilancia del entorno
 1. - La acampada o vivac.
3. Situaciones de riesgo para las personas y el entorno.
4. Prevención y resolución de situaciones de riesgo.
5. Registro de datos de flora y fauna. Información a las autoridades competentes.
6. Telecomunicación en el refugio o albergue de montaña.
7. Equipos de telecomunicación habituales:

1. - Mantenimiento de uso sencillo.
8. Emisor-receptor de radio.
9. Repetidores.
10. Condicionantes para la telecomunicación:
 1. - Orografía
 2. - Meteorología.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. METEOROLOGÍA Y NIVOLOGÍA EN MONTAÑA.

1. Conceptos generales.
2. Análisis y predicción del tiempo.
3. Predicción del tiempo por indicios naturales.
4. Riesgos asociados a los fenómenos atmosféricos y medidas preventivas.
5. Nieve:
 1. - Formación.
 2. - Precipitación.
6. Metamorfismo de la nieve: gradiente.
7. Análisis del manto nivoso:
 1. - Técnicas de sondeo.
 2. - Elaboración de perfiles estratigráficos.
 3. - Estudios de casos prácticos.
8. Aludes de nieve:
 1. - Constitución del alud.
 2. - Tipos: placa, nieve reciente y de fusión.
9. Influencia del relieve y la vegetación en el desencadenamiento o estabilización del manto nivoso.
10. Escala europea de riesgos de avalancha.
11. Tratamiento de la información meteorológica en el refugio o albergue de montaña:
 1. - El proceso de toma de datos meteorológicos.
12. La periodicidad.
13. Los aparatos de medida y técnicas de medida.
14. Interpretación de los datos registrados.
15. Información a los organismos destinatarios de la información.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COLABORACIÓN CON ORGANISMOS PÚBLICOS EN EL REFUGIO O ALBERGUE DE MONTAÑA.

1. Organismos públicos habituales en entornos de refugios y albergues de montaña.
2. Colaboración con la administración ambiental.
3. Situaciones de emergencia: alerta a servicios públicos competentes en rescate.
4. Información sobre el accidente.
5. Equipamiento requerido por los servicios públicos competentes en rescate.
6. Técnicas de sensibilización ambiental.

MÓDULO 8. TÉCNICAS DE PROGRESIÓN Y PORTEO HUMANO EN TERRENO MONTAÑOSO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN DE EQUIPO PERSONAL Y MATERIAL DE MONTAÑA Y DE PORTEO.

1. Equipo: Descripción del equipo según el tipo de actividad.

2. Diseño y materiales utilizados en la fabricación.
3. Teoría de las capas.
4. Diagnóstico de deterioro.
5. Mantenimiento del equipo.
6. Material:
 1. - Descripción del material en función de la actividad.
 2. - Materiales utilizados en la fabricación.
7. Diseño y construcción.
8. Diagnostico de deterioro.
9. Caducidad del material de progresión y seguridad.
10. Reparación de urgencia del material de montaña:
 1. - Diagnóstico.
 2. - Reparación.
 3. - Verificación.
11. Herramientas y medios de porteo y transporte.
12. Distribución de cargas en porteo humano.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE PROGRESIÓN EN TERRENO VARIADO DE MONTAÑA.

1. Técnicas generales de marcha, por terreno variado sin dificultad, poca inclinación y terreno uniforme.
2. Técnicas específicas de marcha:
 1. - Progresión en pendientes fuertes de hierba.
 2. - Progresión en laderas con canchales y gleras.
3. Técnicas de descenso cara a la pendiente.
4. Técnicas de descenso en zigzag.
5. Técnicas de marcha utilizando bastones.
6. Técnicas de marcha en nieve, ascenso y descenso.
7. Técnicas de marcha con raquetas de nieve en ascenso y descenso en: pendiente suave, pendiente pronunciada y paso de resaltes de fuerte pendiente.
8. Técnicas de deslizamiento controlado con raquetas.
9. Equipo.
10. Modo de transporte.
11. Seguridad y gestión del riesgo: equipo de prevención y socorro.
12. Normativa en materia de intervención en emergencias en montaña.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ORIENTACIÓN.

1. Brújula: características, funcionamiento, tipos y limitaciones.
2. Norte geográfico y magnético.
3. Declinación e inclinación.
4. Navegación terrestre utilizando la brújula y el mapa.
5. GPS (Global Position System):
 1. - Características.
 2. - Funcionamiento.
 3. - Tipos.
 4. - Limitaciones.
6. Aplicaciones informáticas y cartografía digital.
7. Técnicas de orientación.

8. Técnicas de orientación con visibilidad reducida.
9. Elementos naturales para la orientación.

MÓDULO 9. LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN UNA LENGUA EXTRANJERA DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

1. Presentación de servicios turísticos:
 1. - Características de productos o servicios.
 2. - Medidas.
 3. - Cantidades.
 4. - Servicios añadidos.
 5. - Condiciones de pago servicios postventa.
 6. - Otros.
2. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
3. Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
4. Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
5. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
6. Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN UNA LENGUA EXTRANJERA.

1. Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
2. Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
3. Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
4. Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
5. Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
6. Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
7. Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN UNA LENGUA EXTRANJERA.

1. Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
2. Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
3. Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.

5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
6. Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Telefonos de contacto

España		+34 900 831 200	Argentina		54-(11)52391339
Bolivia		+591 50154035	Estados Unidos		1-(2)022220068
Chile		56-(2)25652888	Guatemala		+502 22681261
Colombia		+57 601 50885563	Mexico		+52-(55)11689600
Costa Rica		+506 40014497	Panamá		+507 8355891
Ecuador		+593 24016142	Perú		+51 1 17075761
El Salvador		+503 21130481	República Dominicana		+1 8299463963

!Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!

España     

Latino America  

Reública Dominicana  

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group