

1. Colectivo al que se dirige.

Personal que trabaja en atención al público en agencias de viajes, hoteles, guías turísticos, tour operadores, recepcionistas, camareros o personas desempleadas interesadas en encontrar un pues de trabajo en el sector turístico.

2. Contenidos.

* Introducción:

a. Presentación de los objetivos del curso.

b. Análisis de las necesidades de los participantes.

* Introducción al Turismo.

* Tipos de alojamiento, tipos de habitaciones, y distintos tipos de servicios hoteleros.

* Reservas telefónicas y on-line.

* Gestión de *check in and check out*.

* Gestión de encuestas de satisfacción de los clientes.

* Tipos de viajes y vacaciones: Gestión y Reservas.

* Tipos de medios de transporte.

* Gestión de Itinerarios, tours y excursiones.

* La Agencia de Viajes.

* Restauración: Desayunos, almuerzos y cenas.

* Distintos tipos de puestos de trabajo relacionados con el turismo.

• Realización de CV y una carta formal de presentación.

3. Capacidades y Estrategias.

Al finalizar el curso, el alumno será capaz de...

CAPACIDAD	
I	Describir y ofertar los distintos tipos de alojamientos, habitaciones y características de los mismos.
II	Gestionar reservas de hoteles, viajes, restaurantes, medios de transportes, excursiones, etc, de forma directa, telefónica y <i>on line</i> .
III	Gestionar y realizar <i>check in and check out</i> .
IV	Gestionar encuestas de satisfacción y reclamaciones de los clientes.
V	Describir, reservar y ofertar distintos tipos de viajes, tours, vacaciones, itinerarios, etc...
VI	Desenvolverse en la situaciones más comunes y cotidianas de una Agencia de Viajes
VII	Desenvolverse en las situaciones más comunes y cotidianas de restaurantes, bares y cafeterías: describir menús, hacer reservas, etc...
VIII	Describir los distintos puestos de trabajo relacionados con el sector turístico.
IX	Realizar un CV y una carta de presentación.

4. Criterios de Evaluación

La evaluación del alumnado se realizará a través de la observación en clase y la calificación de pruebas y/o trabajos. Dado el carácter eminentemente práctico del curso, la mera asistencia no supone la superación del curso. Los alumnos deberán demostrar la adquisición de las capacidades objeto del curso a través de la participación activa en clase para completar su nota. En todo caso, para obtener el certificado acreditativo del curso será necesario haber asistido al 85% de las horas lectivas.

5. Número de horas

El curso se desarrollará a lo largo de 70 horas que se repetirá en el segundo cuatrimestre atendiendo al siguiente calendario:

- Primer Cuatrimestre: 70 horas lectivas del 13 de Septiembre al 17 de Enero.
- Segundo Cuatrimestre: 70 horas lectivas del 24 de Enero al 23 de Mayo.

6. Temporalización

• Primer Cuatrimestre:

- 13/09 - 25/09 (4 sesiones): Introduction to Tourism & Specific Needs.
- 27/09 - 04/10 (3 sesiones): Accommodation and Hotel Rooms.
- 09/10 - 11/10 (2 sesiones): Hotel Services & Facilities.
- 16/10 - 23/10 (3 sesiones): Booking hotels on the phone & online.
- 25/10 (1 sesión): Check in & check out.
- 06/11 (1 sesión): Customer Satisfaction.
- 08/11 (1 sesión): Different Kinds of holidays.
- 13/11 (1 sesión): Transport.
- 15/11 (1 sesión): Booking Travel.
- 20/11 – 29/11 (4 sesiones): Itineraries & Tours.
- 04/12 (1 sesión): At the Tourist Office.
- 11/12 – 20/12 (4 sesiones): Eating out.
- 08/01 (1 sesión): Jobs in tourism.
- 10/1– 15/01 (2 sesiones): CVs and formal letters.
- 17/01 – (1 sesión): repaso y consolidación.

• Segundo Cuatrimestre:

- 24/01 - 31/01 (3 sesiones): Introduction to Tourism & Specific Needs.
- 05/02 - 19/02 (3 sesiones): Accommodation and Hotel Rooms.
- 21/02 - 26/02 (2 sesiones): Hotel Services & Facilities.
- 28/02 - 07/03 (3 sesiones): Booking hotels on the phone & online.
- 12/03 (1 sesión): Check in & check out.
- 14/03 (1 sesión): Customer Satisfaction.
- 19/03 (1 sesión): Different Kinds of holidays.
- 02/04 (1 sesión): Transport.
- 04/04 (1 sesión): Booking Travel.
- 09/04 – 18/04 (4 sesiones): Itineraries & Tours.
- 23/04 (1 sesión): At the Tourist Office.
- 25/04 – 07/05 (4 sesiones): Eating out.
- 09/05 (1 sesión): Jobs in tourism.
- 14/05 – 16/05 (2 sesiones): CVs and formal letters.
- 21/05 – 23/05 (2 sesiones): repaso y consolidación.