



RECEPCIONISTA DE HOTEL

44221010

Marque con una X el período correspondiente:

1º PERIODO FORMATIVO

LA COMUNICACIÓN APLICADA LA HOSTELERÍA Y TURISMO

La comunicación óptima en la atención al cliente

Introducción

Barreras que dificultan la comunicación

Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles

El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar

El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal

Actitudes ante las situaciones difíciles

Resumen

Técnicas de comunicación y demandas más habituales

Introducción

Asociación de técnicas de comunicación y adecuación a las demandas más habituales

Resumen

Resolución de problemas de comunicación

Introducción

Técnicas de resolución de problemas de comunicación

Resumen

Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

Introducción

Características de la comunicación telefónica

Características de la comunicación

telemática Resumen

ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Clasificación de clientes

Introducción

Tipologías de personalidad

Tipología de actitudes

Tipologías según su motivación al viajar

Tipología de clientes por el colectivo al que pertenecen

Acercamiento integrado

Tipología de clientes difíciles y su tratamiento

Resumen



La atención personalizada

Introducción

Servicio al cliente

Orientación al cliente

Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles

Resumen

El tratamiento de situaciones difíciles

Introducción

La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones

Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa

Tipología de reclamaciones

Actitud frente a las quejas o reclamaciones

Tratamiento de quejas y reclamaciones

Resumen

La protección de consumidores y usuarios

Introducción

Normativa aplicable en España y Unión Europea

Resumen

Tratamiento y análisis de reservas

Introducción

El subdepartamento de reservas

Las reservas en establecimientos de alojamiento

Resumen

Procedimientos de reserva

Introducción

Fuentes de reserva

Tipos de tarifas

Procedimientos en la toma de reservas

Resumen

Anexos

Aplicaciones informáticas de reservas

Introducción

El uso de un programa informático

El proceso informatizado de reservas

Resumen

Emisión de informes

Introducción

Informes de reservas

Resumen



Legislación sobre reservas

Introducción

Ley sobre precios y reservas

El overbooking

Resumen

O 2º PERIODO FORMATIVO

El mercado turístico nacional e internacional

Introducción

Diferenciación de los elementos componentes de la oferta y demanda turísticas nacionales e internacionales

Análisis cuantitativo y cualitativo del subsector turismo-hostelería

Análisis de la estructura del mercado del turismo y la hostelería. Principales mercados emisores y receptores

Especialidades del mercado turístico relativas a la actividad de alojamiento

Identificación de las principales fuentes de información turística

Resumen

Segmentación y tipología de la demanda turística

Introducción

Identificación y clasificación de las necesidades humanas

Las motivaciones-necesidades primarias y secundarias

Análisis del comportamiento de los consumidores o usuarios de servicios de naturaleza turística

Segmentación y perfiles de la demanda turística

Segmentos y nichos en la demanda turística

Tipología de la demanda en función del tipo de viaje

Los destinos turísticos frente a la demanda

Los hechos diferenciales

Los condicionantes económicos, políticos y sociales

Resumen

Aplicación del marketing en hostelería y turismo

Introducción

Manejo de los conceptos básicos de la economía de mercado

Determinación de los procedimientos para el estudio de mercados y su aplicación en hostelería y turismo

Verificación de la evolución de hábitos y procedimientos de transacción comercial

Análisis y argumentación de la evolución del concepto de marketing desde sus inicios. Marketing de servicios

Diferenciación de las variables o factores básicos propios del mercado y del marketing turístico

Plan de marketing

Resumen

Aplicación de plan de acción comercial

Introducción



CRM: Customer Relationship Management
Marketing tradicional versus marketing relacional
Vínculo entre el plan de marketing y el plan de acción comercial
La planificación de acciones comerciales
El plan de ventas: elaboración y control
Resumen

Aplicación de las técnicas de venta a las acciones comerciales y reservas en alojamientos

Introducción
Contacto inicial
El sondeo: cómo detectar las necesidades del cliente
La argumentación: cómo exponer los productos de forma efectiva
Las objeciones: cómo superar las resistencias del cliente
El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente
La venta personalizada
Aplicación de casos prácticos
Resumen

Aplicación de la negociación a las acciones comerciales y reservas en alojamientos

Introducción
Concepto de negociación
Análisis y preparación de la negociación
La rentabilidad de la negociación
El intercambio de información
El intercambio de concesiones y contrapartidas
El cierre de la negociación
Resumen

LA COMUNICACIÓN APLICADA LA HOSTELERÍA Y TURISMO

La comunicación óptima en la atención al cliente

Introducción
Barreras que dificultan la comunicación
Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles
El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar
El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal
Actitudes ante las situaciones difíciles
Resumen

Técnicas de comunicación y demandas más habituales

Introducción
Asociación de técnicas de comunicación y adecuación a las demandas más habituales
Resumen

Resolución de problemas de comunicación

Introducción



Técnicas de resolución de problemas de comunicación
Resumen

Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

Introducción
Características de la comunicación telefónica
Características de la comunicación telemática
Resumen

ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Clasificación de clientes

Introducción
Tipologías de personalidad
Tipología de actitudes
Tipologías según su motivación al viajar
Tipología de clientes por el colectivo al que pertenecen
Acercamiento integrado
Tipología de clientes difíciles y su tratamiento
Resumen

La atención personalizada

Introducción
Servicio al cliente
Orientación al cliente
Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles
Resumen

El tratamiento de situaciones difíciles

Introducción
La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones
Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa
Tipología de reclamaciones
Actitud frente a las quejas o reclamaciones
Tratamiento de quejas y reclamaciones
Resumen

La protección de consumidores y usuarios

Introducción
Normativa aplicable en España y Unión Europea
Resumen

○ 3º PERIODO FORMATIVO

El Concepto de protocolo



Introducción
Origen del protocolo
Clases
Utilidad del
protocolo Usos
sociales Resumen

Clases de Protocolo

Introducción
Protocolo institucional tradicional
Protocolo empresarial
Protocolo internacional
Resumen

Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos

Introducción
Distintos tipos de eventos
Aplicaciones más habituales de las normas de protocolo
Resumen

Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales

Introducción
Precedencias y tratamientos de autoridades
Colocación de participantes en presidencias y actos
Ordenación de banderas
Resumen

Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal

Introducción
Las presentaciones
Saludos
Resumen

El protocolo aplicado a la restauración

Introducción
Algunos conceptos a tener en cuenta
Selección de comedor
Selección de mesas
Elementos de la mesa
Servicio personal del plato
Decoración y presentación de la mesa
Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
Conducción de comensales hasta las mesas
Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis



Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee break

Resumen

Fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo

Introducción

El trabajo y la salud

Las condiciones de trabajo

Daños derivados del trabajo

Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales

Ley de prevención de riesgos laborales

Servicios de prevención propios y ajenos

Asunción personal del empresario

Servicios de prevención propio o mancomunado

Responsabilidades administrativas. Responsabilidades penales

Resumen

El papel del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales

Introducción

Integración de los riesgos laborales en la estructura de la organización

Funciones de los mandos intermedios en prevención de riesgos laborales

Instrumentos del mando intermedio para la prevención de riesgos laborales

Resumen

Técnicas básicas de prevención de riesgos laborales para mandos intermedios

Introducción

Evaluación de riesgos

Control y registro de actuaciones

Elaboración de planes de emergencia para trabajadores

Resumen

Tipo de riesgos y medidas preventivas

Introducción

Riesgos ligados a las condiciones de seguridad

Riesgos químicos y eléctricos

Riesgos de incendio y explosión

Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo

Riesgos ergonómicos y psicosociales

Resumen

Primeros Auxilios

Introducción

Intervención básica ante quemaduras, hemorragias, fracturas, heridas e intoxicaciones

Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios



Intervención y transporte de heridos y enfermos graves
Técnicas de reanimación cardiopulmonar
Resumen

○ 4º PERIODO FORMATIVO

El departamento de recepción

Introducción
Objetivos, funciones y tareas propias del departamento
Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional
Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel
Resumen

Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento

Introducción
Bar, comedor, cocina, office
Instalaciones deportivas, piscinas y jardines
Instalaciones auxiliares
Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos hoteleros
Resumen

Gestión de la información en el departamento de recepción

Introducción
Circuitos internos y externos de información. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción
Obtención, archivo y difusión de la información generada
Resumen

Prestación de servicios de recepción

Introducción
Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes
Análisis del servicio de noche en la recepción
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
Realización de operaciones de salida de clientes
Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción
Resumen

Facturación y cobro de servicios de alojamiento

Introducción
El subdepartamento de caja
Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación
Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados



Documentos del departamento de facturación

Créditos

Resumen

Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento

Introducción

El servicio de seguridad: equipos e instalaciones

Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias

Medidas de protección, detección, extinción y evacuación de un incendio

Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia

Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia

Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro

La seguridad de los clientes y sus pertenencias

Especificidades en entidades no hoteleras

Resumen

La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo

Introducción

El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico

Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves

Aspectos legales y normativos

El plan de turismo español Horizonte 2020

Resumen

La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística

Introducción

Organización de la calidad

Gestión por procesos en hostelería y turismo

Resumen

Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo

Introducción

Procesos de producción y servicio

Supervisión y medida del proceso y producto o servicio

Gestión de los datos

Evaluación de resultados

Resumen



La planificación en las empresas y entidades de alojamiento

Introducción

La planificación en el proceso de administración

Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos

Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios en las distintas empresas y entidades del sector

Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas

Resumen

Gestión y control presupuestario en las áreas de alojamiento

Introducción

La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control

Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación

Definición de ciclo presupuestario

Diferenciación y elaboración de tipos de presupuestos más característicos para las áreas de alojamiento

Resumen

Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento

Introducción

Identificación y caracterización de fuentes de financiación

Relación óptima entre recursos propios y ajenos

Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de alojamiento. Aplicaciones informáticas

Resumen

Evaluación de costes, productividad y análisis económico para las áreas de alojamiento

Introducción

Estructura de la cuenta de resultados

Tipos y cálculo de costes

Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos.

Cálculo y análisis de productividad y del punto muerto de explotación o umbrales de rentabilidad utilizando herramientas informáticas

Identificación de parámetros establecidos para evaluar: ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad

Resumen

La organización en los establecimientos de alojamiento

Introducción

Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento

Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento

Naturaleza y propósito de la organización y relaciones con otras funciones gerenciales

Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e



inconvenientes

Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamiento

Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones

Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales

Definición de puestos de trabajo y selección de personal en las áreas de alojamiento: principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados de tales áreas. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados en tales áreas

Resumen

La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción

Introducción

Definición y objetivos

Relación con la función de organización

Manuales de operaciones de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y redacción

Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y propuestas razonadas

Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones

Resumen

La dirección de personal en el área de alojamiento

Introducción

La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones

Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones

Solución de problemas y toma de decisiones

El liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones

Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo

La motivación en el entorno laboral

Resumen

Aplicaciones informáticas para la administración de áreas de alojamiento

Introducción

Tipos y comparación

Programas a medida y oferta estándar del mercado

Utilización

Resumen

GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS TOURISM SERVICES MARKETING AND PROMOTION IN ENGLISH



LANGUAGE

Presentación de servicios turísticos / Introducing tourism services

Introducción / Introduction

Características de servicios turísticos / Tourism services features

Servicios añadidos / Additional services

Comercialización de servicios turísticos: medidas y cantidades /Tourism services marketing: quantities and measures

Condiciones de pago / Payment terms

Servicio postventa / After-sales service

Resumen / Summary

Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos / Destination and tourism services booking procedure

Introducción / Introduction

Reserva de destinos / Destinations booking

Reserva de servicios turísticos / Tourism services bookings

Resumen / Summary

Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico / Tickets, vouchers and other tourism documents issuance

Introducción / Introduction

Emisión de billetes / Tickets issuance

Bonos / Vouchers

Otros documentos / Other important documents
Resumen / Summary

Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos / Tourism facilities suppliers and professionals negotiations

Introducción / Introduction

Elementos que intervienen en la negociación / Elements in negotiation

Negociación con proveedores y profesionales del sector turístico /Tourism services suppliers and professionals negotiations

Resumen / Summary

Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero / Hotel services and rooms reservations

Introducción / Introduction

Gestión de reservas de habitaciones / Rooms reservations

Reserva de otros servicios del establecimiento hotelero / Hotel services reservations

Resumen / Summary

Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización



de un establecimiento hotelero / Completion of documents related to the hotelmanagement and administration

Introducción / Introduction

La recepción / The front-office

Registro de entrada / Hotel check-in

Registro de salida del hotel / Hotel check-out

Resumen / Summary

PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS TOURIST INFORMATION ASSISTANCE

Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística / Information exchange in tourist information centres

Introducción / Introduction

Tipos de información / Information types

Tipos de centros de información turística /Tourist information centres types

Gestión de la información / Information management

Resumen / Summary

Gestión de la información sobre proveedores de servicios,precios y tarifas y prestación de la misma a clientes / Information administration about services suppliers, prices, tariffs and information distribution to clients

Introducción / Introduction

Gestión de la información sobre proveedores de servicios / Information administration about services suppliers

Precios y tarifas / Prices and tariffs

Prestación de la información a clientes /Information distribution and promotion to clients

Resumen / Summary

Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio / General information assistance to clients about destinations, routes, weather, surroundings and leisure possibilities

Introducción / Introduction

Información sobre el destino: agencias de viaje /Information about destinations: travel agencies

Oficinas de información turística / Tourist information offices

Resumen / Summary

Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios / Natural resources inventories, sports and recreational activities and itineraries preparation

Introducción / Introduction

Elaboración de listados de recursos naturales de la zona / Natural resources inventories



preparation in an area
Naturaleza y turismo / Nature and tourism
Elaboración de itinerarios / Itineraries preparation
Resumen / Summary

Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan / Information on environmental legislation concerning environment and the leisure activities accomplished

Introducción / Introduction
Turismo y medio ambiente / Tourism and environment
Legislación ambiental / Environmental legislation
Resumen / Summary

Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados / Raising client's awareness about the used environmental resources conservation

Introducción / Introduction
El Código Ético de la Organización Mundial de Turismo /World Tourism Organization Global Code of Ethics
El turista-viajero responsable / The responsible tourist-traveller
Resumen / Summary

Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico / Collecting customer's information about tourism accommodation services satisfaction

Introducción / Introduction
Objetivos del departamento de calidad en el hotel /Quality management department objectives at the hotel
Recogida de información / Collecting information from clients
Resumen / Summary

**ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS
CUSTOMER SERVICE IN TOURISM INDUSTRY**

**Terminología específica en las relaciones turísticas con los clientes /
Specific terminology in tourist relationships with clients**

Introducción / Introduction
Terminología específica para viajes y transporte /Specific terminology used in travel and transportation
Terminología específica para alojamiento /Specific terminology used in accommodation
Terminología específica para restaurantes /Specific terminology used in restaurants



Terminología específica para guía turístico / Specific terminology used in guiding
Resumen / Summary

Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor / Frequently used structures and phrases in tourism customer or client service

Introducción / Introduction
Saludos / Greetings
Presentaciones / Introducing oneself and others
Fórmulas de cortesía / Polite expressions
Resumen / Summary

Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita / Style differentiation, formal and informal, in tourist oral and written communication

Introducción / Introduction
Lenguaje formal / Formal language
Lenguaje informal / Informal language
Resumen / Summary

Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores / Dealing with consumers and clients claims and complaints

Introducción / Introduction
Tratamiento de quejas: situaciones habituales / Dealing with complaints: habitual situations
Resumen / Summary

Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad / Customer service simulation of situations and natural, fluent complaint resolution

Introducción / Introduction
Qué debe y no debe hacerse ante una queja / What one should and should not do handling a complaint
El carácter positivo de la queja / The positive aspect of complaints
Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de quejas o reclamaciones / Customer service simulation of situations and complaint resolution
Resumen / Summary

Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas / Communication with and care of affected people in case of accidents

Introducción / Introduction
La importancia del seguro de viaje / The importance of travel insurance
Accidentes comunes alrededor del mundo / Typical accidents around the world
Lenguaje utilizado para calmar a los turistas en situaciones críticas / Language used for calming tourists in critical situations



Resumen / Summary

*** CONTENIDOS DEL CD:**

O 6º PERIODO FORMATIVO

El trabajo y la salud: los riesgos profesionales. Factores de riesgo

El trabajo y la salud.

Los riesgos profesionales.

Factores de riesgo.

Daños derivados del trabajo. Accidente de trabajo y enfermedades profesionales. Otras patologías derivadas del trabajo

Daños derivados del trabajo.

Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

Marco normativo básico en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Derechos y deberes básicos en esta materia

Marco normativo básico en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).

Ley 54/2003, reforma del marco normativo de la Prevención de Riesgos Laborales.

El Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP).

Otras normas específicas derivadas de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Riesgos ligados a las condiciones de seguridad. El lugar de trabajo

Las herramientas y las máquinas.

La electricidad.

Los incendios.

Almacenamiento, manipulación y transporte.

Señalización.

Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo

La exposición laboral a agentes químicos.

La exposición laboral a agentes físicos.

La exposición laboral a agentes biológicos.

El control del riesgo.

La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral

La carga de trabajo.

La carga física.

La carga mental.

La fatiga.

La insatisfacción laboral.



Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual

La prevención y protección de los trabajadores.

La protección colectiva.

La protección individual.

El plan de emergencia

Actuación frente a emergencias.

El plan de emergencia.

El control de la salud de los trabajadores

La vigilancia de la salud de los trabajadores en el marco de la Ley de Prevención de Riesgos laborales.

Objetivos de vigilancia de la salud.

Las técnicas de vigilancia de la salud.

Integración de los programas de vigilancia de la salud en el programa de Prevención de Riesgos Laborales.

Componentes implicados en la Prevención de Riesgos Laborales

Organismos internacionales.

Organismos nacionales.

El empresario y su deber de prevención.

El trabajador y sus obligaciones preventivas.

La gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en la empresa

Política de prevención.

Control de las actuaciones.

Organización de recursos para las actividades preventivas.

Documentación para la gestión de la prevención de riesgos

Documentación necesaria.

Elaboración de la documentación.

Primeros auxilios

¿Qué son los primeros auxilios?

Activación del sistema de emergencia.

Socorrismo laboral.

Evaluación primaria de un accidentado.

Principales emergencias médicas.

Técnicas de reanimación.

Contenidos del CD:

Análisis del perfil profesional



Introducción
El perfil profesional
El contexto sociolaboral
Itinerarios formativos y profesionales
Resumen

La información profesional. Estrategias y herramientas para la búsqueda de empleo

Introducción
Canales de información del mercado laboral: INE, Observatorio de Empleo y portales de empleo
Agentes vinculados con la orientación formativa y laboral e intermediadores laborales: SPEE, servicios autonómicos de empleo, tutores de empleo, OPEA, gabinetes de orientación, ETT, empresas de selección, consulting, asesorías y agencias de desarrollo
Elaboración de una guía de recursos para el empleo y la formación
Técnicas de búsqueda de empleo
Canales de acceso a información. La web: portales, redes de contactos, otros
Procesos de selección
Resumen

Calidad en las acciones formativas. Innovación y actualización docente

Introducción
Procesos y mecanismos de evaluación de la calidad formativa
Realización de propuestas de los docentes para la mejora para la acción formativa
Centros de referencia nacional
Perfeccionamiento y actualización técnico-pedagógica de los formadores: planes de perfeccionamiento técnico
Centros Integrados de Formación Profesional
Programas europeos e iniciativas comunitarias
Resumen