

INDICE

1. ECDL	4
2. INGLÉS PRINCIPIANTE EN EL SECTOR DE LAS AGENCIAS DE VIAJE	15
3. INGLÉS INTERMEDIO EN EL SECTOR DE LAS AGENCIAS DE VIAJE	27
4. INGLÉS AVANZADO EN EL SECTOR DE LAS AGENCIAS DE VIAJE	43
5. ESTRATEGIAS PARA LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES	56
6. TÉCNICO EN OFIMÁTICA	64
7. INGLÉS NEGOCIOS EN EL SECTOR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES.....	76
8. EXPERTO EN DIRECCION Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (I).....	89
9. ESPECIALISTA / EXPERTO UNIVERSITARIO EN MEDIOAMBIENTE	95
10. EXPERTO EN DIRECCION Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (II).....	97
11. CS PROJECT	102
12. PROGRAMA AVANZADO DE DIRECCION.....	110
13. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	116
14. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS. OHSAS	121
15. COMERCIO INTERNACIONAL	123
16. PROGRAMA SUPERIOR EN LIDERAZGO ESTRATEGICO.....	125
17. AMADEUS	135
18. RESERVAS DE COCHES TRANSACCIONAL	143
19. RESERVAS DE HOTELES TRANSACCIONAL.....	145
20. RESERVAS DE AEREAS GRAFICO	147
21. RESERVAS AEREAS TRANSACCIONAL	150
22. TARIFAS Y EMISIÓN DE BILLETES. TRANSACCIONAL	155
23. GESTIÓN DE DESTINOS TURISTICOS	160
24. GESTIÓN DE LA CALIDAD	161
25. GESTIÓN DEL TIEMPO	163
26. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	164
27. GESTIÓN DE TURISMO RURAL. PROMOCIÓN WEB	165
28. MF0412_3 PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES	166

29. POWERPOINT XP	169
30. LA PREVENCIÓN DE RIEGOS EN EL AMBIENTE LABORAL	172
31. ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA	174
32. HIGIENE INDUSTRIAL	175
33. PERITO JUDICIAL EN PRL	176
34. AUDITORÍA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	178
35. EXCELENCIA PERSONAL	179
36. GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS. GESTIÓN INFORMATIZADA DE VIAJES, TRANSPORTE Y ALOJAMIENTOS.....	191
37. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS	193
38. MF0408_3 GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES	194
4. PLAN DE ACCIONES CORRECTORAS.....	195
39. MF0413_3 EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS	196
40. MF0263_3 ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS.....	198
41. MF0264_3 RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.....	200
42. SAVIA AMADEUS. PROGRAMA COMPLETO.....	201
43. MF0265_3 GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO	206
44. MF1055_3 ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES COMBINADOS.....	208
45. UF0074 PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y OPERACIÓN DE VIAJES COMBINADOS	210
46. UF0075 PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE EVENTOS.....	212
47. MF1056_3 GESTIÓN DE EVENTOS.....	216
48. UF0076 COMERCIALIZACIÓN DE EVENTOS	218
49. MF1057_2 INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO	220
50. UF0077 PROCESOS DE GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS.....	224
51. UF0073 PRODUCTOS, SERVICIOS Y DESTINOS TURÍSTICOS	227
52. UF0078 ASESORAMIENTO, VENTA Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS	231
53. UF0079 GESTIÓN DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL	235
54. ECDL	237

55. INFORMÁTICA DE USUARIO.....	248
56. ATENCIÓN AL CLIENTE. CALIDAD DE SERVICIO	251
57. INGLÉS.....	254
58. EXPERTO EN DIRECCION Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (I).....	257
59. ESPECIALISTA / EXPERTO UNIVERSITARIO EN MEDIOAMBIENTE.....	263
60. EXPERTO EN DIRECCION Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (II).....	265
61. MF0409_3 PRL DERIVADOS DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD	270
62. MF0412_3 PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES	274
63. CONDUCCIÓN DEFENSIVA	276
64. CONDUCCIÓN ECONÓMICA Y ECOLÓGICA	278
65. CONDUCCIÓN SEGURA	280
66. LA PREVENCIÓN DE RIEGOS EN EL AMBIENTE LABORAL	282
67. ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA	284
68. HIGIENE INDUSTRIAL.....	285
69. PERITO JUDICIAL EN PRL	286
70. AUDITORÍA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	288
71. INGLÉS ATENCIÓN AL CLIENTE	289
72. PREVENCIÓN DE RIESGOS DURANTE LA CONDUCCIÓN: CONDUCCIÓN DEFENSIVA Y EVASIVA	290
73. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL SECTOR DE ALQUILER DE VEHÍCULOS CON Y SIN CONDUCTOR.....	292
74. MF0408_3 GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES	293
75. MF0413_3 EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS	295
76. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: TÉCNICAS DE CONDUCCIÓN	297
77. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA EL TRANSPORTE.....	298
78. PROCEDIMIENTOS GENERALES SOBRE SEGURIDAD VIAL	299
79. SENSIBILIZACIÓN DE ACCIDENTES: PREVENCIÓN DE ACCIDENTES.....	300
80. SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA ALQUILER DE VEHÍCULOS	302
81. RESERVAS DE COCHES TRANSACCIONAL	303

AGENCIAS DE VIAJE

1. ECDL

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 80

OBJETIVOS GENERALES:

- Proporcionar a los usuarios los conocimientos necesarios para el uso de un PC y su aplicación para la gestión eficaz en el trabajo.
- Mejorar las competencias y cualificaciones de los asistentes.
- Incrementar la competitividad de las empresas, como consecuencia del desarrollo competencial de los trabajadores.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las características del hardware, del software y de la tecnología de la información (TI).
- Acceder a información básica sobre la configuración del sistema y del escritorio e identificar modos de manipular ventanas de escritorio y de aplicación.
- Utilizar el procesador de textos.
- Aprender a utilizar las funciones básicas y avanzadas de las hojas de cálculo.
- Diseñar y planificar una base de datos simple.
- Crear presentaciones, aplicarles formato y prepararlas para su distribución y exposición.
- Realizar tareas básicas de búsqueda en Web y utilizar programas de correo electrónico.

Competencia General: El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Trabajar con las nociones básicas de TI, usar un ordenador personal y trabajar con Word, Excel, Access y PowerPoint, y usar Internet y el correo electrónico.

Unidades de Competencia: El participante al finalizar el curso estará en disposición de:

- Conocer de forma elemental la presencia de la TI en la vida diaria, así como la forma en que el uso de equipos informáticos puede afectar a la salud y nociones legales y de seguridad asociadas con la informática.
- Gestionar y organizar los archivos y los directorios o carpetas, copiarlos, eliminarlos y cambiarlos de sitio, trabajar con iconos de escritorio, manipular las ventanas y utilizar las funciones de búsqueda, las herramientas de edición y los sistemas de gestión de impresión disponibles en el sistema operativo.
- Crear un documento y aplicarle formato hasta dejarlo listo para su distribución, crear tablas estándar, usar imágenes y objetos de dibujo, importar objetos y combinar correspondencia.
- Realizar tareas básicas relacionadas con el desarrollo, la aplicación de formatos y el uso de las hojas de cálculo, hacer uso de las operaciones lógicas y matemáticas estándar mediante fórmulas y funciones, y utilizar funciones más avanzadas de las aplicaciones de hojas de cálculo, como la importación de objetos o la creación de gráficos y diagramas.
- Diseñar y planificar una base de datos simple utilizando un paquete de bases de datos estándar, recuperar información de una base de datos existente mediante consultas, seleccionar y ordenar las herramientas disponibles en la base de datos, y crear y modificar informes.

- Crear presentaciones, aplicarles formato y prepararlas para su distribución y exposición, crear diferentes presentaciones en función del público al que vayan destinadas o de la situación, realizar operaciones básicas con gráficos y diagramas, y utilizar distintos efectos en las presentaciones con diapositivas.
- Utilizar motores de búsqueda, marcar los resultados de las búsquedas e imprimir páginas Web y localizar informes, enviar y recibir mensajes, adjuntar documentos o archivos a mensajes, y organizar y gestionar las carpetas o directorios de mensajes dentro de programas de correo electrónico.

CONTENIDOS

Debido a que la aplicación tiene un número limitado de caracteres y siendo los contenidos de esta acción más extensos, adjuntamos un anexo con la ficha técnica completa de esta acción. No obstante, a continuación les adjuntamos los contenidos resumidos.

CONTENIDOS TEÓRICOS:

U. D. 1. CONCEPTOS BÁSICOS DE LA TI.

- 1.1. Identificar las características del hardware, del software y de la tecnología de la información (TI). Distinguir las características de los diferentes tipos de equipo.
- 1.2. Identificar los principales componentes del PC. Identificar las características de la unidad central de procesamiento (CPU).
- 1.3. Identificar las características de los dispositivos de entrada y salida. Asignar a cada tipo de memoria su función correspondiente.
- 1.4. Identificar las características de los dispositivos de almacenamiento permanente. Identificar las formas en que se mide la memoria de un PC.
- 1.5. Identificar los factores que influyen en el rendimiento de un equipo. 1.10. Distinguir entre sistema operativo y software de aplicaciones.
- 1.6. Identificar los tipos más comunes de software de aplicaciones. Identificar las etapas de desarrollo de sistemas de software.
- 1.7. Identificar las características de una LAN y de una WAN. Identificar las características de las redes telefónicas en informática.
- 1.8. Identificar las características del correo electrónico (e-mail). Identificar las características de Internet.
- 1.9. Identificar los usos de equipos informáticos en la vida cotidiana. Identificar los principales usos de la informática en el trabajo y la educación.
- 1.10. Identificar las características de la sociedad de la información. Identificar las cuestiones de salud y seguridad y las prácticas de ergonomía asociadas con el empleo de un PC.
- 1.11. Identificar la importancia de la protección ante virus y de la seguridad en la sociedad de la información. Identificar la importancia del copyright y de la protección de los datos en la sociedad de la información.

(Nº Horas teóricas: 2 horas // Nº horas prácticas: 9 horas) TOTAL: 11 horas

Objetivo General:

- Conocer los componentes físicos básicos de un PC y los conceptos fundamentales de la tecnología de la información (TI), como son los de memoria y almacenamiento de datos, el contexto de uso de las aplicaciones informáticas de software en nuestra sociedad y las características de las redes de información en relación con la informática.

Objetivos Específicos:

- Identificar las características del hardware, del software y de la tecnología de la información (TI).
- Identificar las características de la unidad central de procesamiento (CPU).
- Identificar las características de los dispositivos de almacenamiento permanente.
- Identificar las formas en que se mide la memoria de un PC.
- Identificar las características de una LAN y de una WAN.
- Identificar las características de las redes telefónicas en informática.
- Identificar las características del correo electrónico (e-mail).
- Identificar las características de Internet.

Asociado a la unidad de competencia:

- Conocer de forma elemental la presencia de la TI en la vida diaria, así como la forma en que el uso de equipos informáticos puede afectar a la salud y nociones legales y de seguridad asociadas con la informática.

U. D. 2. USO DEL EQUIPO Y GESTIÓN DE ARCHIVOS.

- 2.1. Usar las opciones del cuadro de diálogo Salir de Windows. Acceder a información básica sobre la configuración del sistema y del escritorio.
- 2.2. Formatear discos. Usar las funciones de ayuda del sistema operativo.
- 2.3. Gestionar un acceso directo de escritorio. Reconocer las distintas partes de un escritorio y de una ventana de aplicación.
- 2.4. Identificar modos de manipular ventanas de escritorio y de aplicación. Crear una estructura de directorios simple.
- 2.5. Identificar el modo de ver detalles y atributos de carpetas y archivos. Copiar y pegar archivos dentro de una estructura de directorios.
- 2.6. Mover archivos utilizando los botones Cortar y Pegar. Eliminar archivos, carpetas y directorios.
- 2.7. Localizar archivos, carpetas o directorios con la herramienta Buscar. Abrir Word.
- 2.8. Crear un memorando partiendo de una plantilla.
- 2.9. Guardar un documento de Word en disco. Obtener una vista previa de un documento.
- 2.10. Imprimir un documento utilizando el cuadro de diálogo Imprimir. Ver el estado de un trabajo de impresión utilizando un administrador de impresión del escritorio.

(Nº Horas teóricas: 2 horas // Nº horas prácticas: 9 horas) TOTAL: 11 horas

Objetivo General:

- Conocer las funciones básicas de un equipo informático y su sistema operativo.

Objetivos Específicos:

- Acceder a información básica sobre la configuración del sistema y del escritorio.
- Reconocer las distintas partes de un escritorio y de una ventana de aplicación.
- Identificar modos de manipular ventanas de escritorio y de aplicación.
- Identificar el modo de ver detalles y atributos de carpetas y archivos.
- Crear un memorando partiendo de una plantilla.
- Guardar un documento de Word en disco.

Asociado a la unidad de competencia:

- Gestionar y organizar los archivos y los directorios o carpetas, copiarlos, eliminarlos y cambiarlos de sitio, trabajar con iconos de escritorio, manipular las ventanas y utilizar las funciones de búsqueda, las herramientas de edición y los sistemas de gestión de impresión disponibles en el sistema operativo.

U. D. 3 PROCESAMIENTO DE TEXTO.

3.1 Funciones básicas de Word.

- 3.1.1. Abrir Word.
- 3.1.2. Crear un memorando a partir de una plantilla. Abrir varios documentos de Word.
- 3.1.3. Insertar un carácter especial en un documento de Word. Guardar un documento de Word en disquete.
- 3.1.4. Identificar los modos de visualización de página que pueden seleccionarse mediante los botones de vista de la barra de desplazamiento horizontal. Ajustar la ampliación de página de un documento.
- 3.1.5. Modificar la visualización predeterminada de las barras de herramientas. Desplazarse por la función de ayuda para localizar información.
- 3.1.6. Seleccionar un párrafo de texto en un documento. Copiar texto en un documento.
- 3.1.7. Aplicar formato a un documento de Word usando los botones de la barra de herramientas Formato. Aplicar formato a un documento de Word usando el cuadro de diálogo Párrafo.
- 3.1.8. Convertir una lista de elementos en una lista numerada o con viñetas. Copiar el formato de un texto seleccionado.
- 3.1.9. Definir tabulaciones en un documento. Agregar un borde a un documento.
- 3.1.10. Usar la función de buscar y reemplazar para localizar y sustituir una palabra, frase o carácter en un documento. Corregir texto usando la herramienta de ortografía y gramática.
- 3.1.11. Aplicar un estilo a un documento.
- 3.1.12. Agregar un encabezado y un pie de página a un documento. Insertar números de página en un documento.
- 3.1.13. Modificar la configuración de página de un documento. Acceder a una vista preliminar de un documento antes de imprimirlo.
- 3.1.14. Imprimir un documento.

3.2 Procedimientos avanzados de Word.

- 3.2.1. Crear una tabla estándar.
- 3.2.2. Cambiar los atributos de una celda. Insertar una fila en una tabla.
- 3.2.3. Agregar bordes a una tabla. Cambiar el formato de una tabla utilizando la herramienta de autoformato de tablas.
- 3.2.4. Insertar una imagen en un documento. Agregar una autoforma a un documento.
- 3.2.5. Mover una imagen prediseñada de un lugar a otro en un documento. Importar una hoja de cálculo en un documento.
- 3.2.6. Crear un documento principal a partir de un documento existente. Crear un origen de datos.
- 3.2.7. Modificar un documento principal. Combinar datos procedentes de un origen de datos en un documento principal.

(Nº Horas teóricas: 2 horas // Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 12 horas

Objetivo General:

- Utilizar una aplicación de procesamiento de texto en un equipo informático.

Objetivos Específicos:

- Crear un memorando a partir de una plantilla.
- Abrir varios documentos de Word.
- Insertar un carácter especial en un documento de Word.
- Identificar los modos de visualización de página que pueden seleccionarse mediante los botones de vista de la barra de desplazamiento horizontal.
- Ajustar la ampliación de página de un documento.
- Modificar la visualización de la barra de herramientas predeterminada.

Asociado a la unidad de competencia:

- Crear un documento y aplicarle formato hasta dejarlo listo para su distribución, crear tablas estándar, usar imágenes y objetos de dibujo, importar objetos y combinar correspondencia.

U. D. 4. HOJAS DE CÁLCULO.**4.1. Funciones básicas de Excel.****4.1.1. Abrir Excel.****4.1.2. Crear un libro. Modificar una hoja de cálculo existente.****4.1.3. Abrir varios libros. Introducir caracteres o símbolos especiales en una hoja de cálculo.****4.1.4. Guardar una hoja de cálculo existente en un disco. Desplazarse por la función de ayuda de la aplicación para encontrar información.****4.1.5. Cambiar el modo de visualización de una hoja de cálculo. Ajustar la ampliación de página en una hoja de cálculo.****4.1.6. Modificar la visualización de barras de herramientas predeterminada. Duplicar un rango de celdas en una hoja de cálculo mediante las herramientas Cortar, Copiar y Pegar.****4.1.7. Buscar contenido de celdas específico. Comprobar el contenido de una hoja de cálculo mediante el corrector ortográfico.****4.2. Funciones Avanzadas de Excel.****4.2.1. Insertar una fila o una columna en una hoja de cálculo. Cambiar la altura de las filas de una hoja de cálculo.****4.2.2. Ordenar datos seleccionados en una hoja de cálculo en orden ascendente o descendente. Introducir fórmulas simples en una celda.****4.2.3. Agregar una fila de datos con la función Suma. Agregar una fila de datos con la función Promedio.****4.2.4. Identificar las características de los mensajes de error de fórmula. Copiar entradas de datos con la herramienta Autorrellenar.****4.2.5. Identificar las pautas para utilizar referencias a celdas absolutas o relativas. Seleccionar una celda o un rango de celdas en una hoja de cálculo.****4.2.6. Aplicar formato a las celdas para mostrar distintos estilos de número. Cambiar el tamaño del texto en celdas seleccionadas de una hoja de cálculo.****4.2.7. Centrar el contenido de las celdas de un rango. Agregar un borde a un rango seleccionado.****4.2.8. Modificar la configuración de página de una hoja de cálculo. Agregar un encabezado y un pie a una hoja de cálculo.**

- 4.3. Importar, crear gráficos e imprimir.
- 4.3.1. Importar un archivo de imagen en una hoja de cálculo.
- 4.3.2. Importar datos de archivos de texto en una hoja de cálculo. Importar tablas de archivos HTML en una hoja de cálculo.
- 4.3.3. Importar datos de otras aplicaciones en una hoja de cálculo. Mover una imagen o gráfico de una ubicación a otra en una hoja de cálculo.
- 4.3.4. Crear un gráfico a partir de los datos de una hoja de cálculo.
- 4.3.5. Modificar un gráfico. Cambiar el tipo de gráfico mediante el botón Tipo de gráfico.
- 4.3.6. Ajustar la configuración de impresión antes de imprimir. Obtener una vista preliminar de una hoja de cálculo antes de imprimir.
- 4.3.7. Imprimir una hoja de cálculo. Imprimir partes seleccionadas de una hoja de cálculo.

(Nº Horas teóricas: 2 horas // Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 12 horas

Objetivo General:

- Conocer los conceptos básicos de las hojas de cálculo y cómo utilizarlas en un equipo informático.

Objetivos Específicos:

- Abrir Excel.
- Crear un libro.
- Modificar una hoja de cálculo existente.
- Abrir varios libros.
- Aplicar formato a las celdas para mostrar distintos estilos de número.
- Cambiar el tamaño del texto en las celdas seleccionadas de una hoja de cálculo.
- Centrar el contenido de las celdas de un rango.

Asociado a la unidad de competencia:

- Realizar tareas básicas relacionadas con el desarrollo, la aplicación de formatos y el uso de las hojas de cálculo, hacer uso de las operaciones lógicas y matemáticas estándar mediante fórmulas y funciones, y utilizar funciones más avanzadas de las aplicaciones de hojas de cálculo, como la importación de objetos o la creación de gráficos y diagramas.

U. D. 5. BASES DE DATOS.

- 5.1. Funciones básicas de Access.
 - 5.1.1. Abrir Access. Abrir una base de datos existente con el diseño predeterminado.
 - 5.1.2. Identificar los objetos de base de datos y vistas disponibles. Cambiar la visualización de las barras de herramientas predeterminada.
 - 5.1.3. Buscar información por medio de las funciones de la Ayuda. Identificar las pautas necesarias para planificar una base de datos.
 - 5.1.4. Crear una tabla de una base de datos con campos y atributos de campo específicos. Introducir datos en una tabla.
 - 5.1.5. Modificar los datos de una tabla. Modificar atributos de los campos de una tabla.
- 5.2. Funciones avanzadas de Access.

- 5.2.1. Crear un formulario simple. Modificar el texto de un formulario.
- 5.2.2. Cambiar el color de fondo del diseño de un formulario. Importar una imagen en un formulario.
- 5.2.3. Buscar un registro a partir de un criterio dado. Filtrar datos en un formulario.
- 5.2.4. Crear una consulta simple. Crear una consulta que contenga múltiples criterios.
- 5.2.5. Agregar campos a una consulta. Ordenar datos a partir de un criterio dado.
- 5.2.6. Crear un informe. Agrupar los datos de un informe.
- 5.2.7. Modificar un informe. Agregar un encabezado y un pie a un informe.

(Nº Horas teóricas: 2 horas // Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 12 horas

Objetivo General:

- Conocer los conceptos básicos de las bases de datos y utilizar una base de datos en un equipo informático.

Objetivos Específicos:

- Identificar los objetos de base de datos y las vistas disponibles.
- Identificar las pautas de planificación de una base de datos.
- Crear una tabla en una base de datos con campos y atributos de campo específicos.
- Crear un formulario simple.
- Buscar un registro a partir de un criterio dado.
- Filtrar datos en un formulario.

Asociado a la unidad de competencia:

- Diseñar y planificar una base de datos simple utilizando un paquete de bases de datos estándar, recuperar información de una base de datos existente mediante consultas, seleccionar y ordenar las herramientas disponibles en la base de datos, y crear y modificar informes.

U. D. 6. PRESENTACIONES.

- 6.1. Funciones básicas de PowerPoint.
- 6.1.1. Abrir y cerrar PowerPoint. Abrir varias presentaciones de PowerPoint existentes.
- 6.1.2. Editar una presentación de PowerPoint existente. Guardar una presentación de PowerPoint existente en el disco duro.
- 6.1.3. Obtener ayuda por medio del Ayudante de Office y el índice. Crear una presentación de PowerPoint nueva.
- 6.1.4. Identificar las características de los autodiseños disponibles en el cuadro de diálogo Nueva diapositiva. Identificar las características de los distintos modos de visualización de PowerPoint.
- 6.1.5. Ajustar la ampliación de página de una presentación. Modificar la presentación predeterminada de las barras de herramientas.
- 6.1.6. Aplicar formato al texto de una diapositiva.
- 6.1.7. Modificar una lista con viñetas. Modificar los cuadros de texto de una diapositiva.
- 6.1.8. Alinear el texto de los cuadros de texto de una diapositiva. Editar el texto de las diapositivas en una o varias presentaciones mediante las herramientas Cortar, Copiar y Pegar.
- 6.1.9. Cambiar la ubicación de las diapositivas en una presentación. Aplicar un tema corporativo a las diapositivas de una presentación mediante una plantilla de diseño y un patrón de diapositivas.

- 6.1.10. Agregar números de página a las diapositivas de una presentación. Funciones avanzadas de PowerPoint.
- 6.1.11. Agregar líneas a las diapositivas. Agregar formas a las diapositivas.
- 6.1.12. Modificar atributos de formas. Cambiar de sitio las líneas de las diapositivas.
- 6.1.13. Agregar imágenes prediseñadas. Mover una imagen a distintas ubicaciones de las presentaciones mediante las herramientas Cortar, Copiar y Pegar. Crear un organigrama.
- 6.1.14. Modificar la estructura de los organigramas. Crear gráficos de barras.
- 6.1.15. Importar imágenes a las diapositivas. Modificar objetos importados en un patrón de diapositivas.
- 6.1.16. Iniciar una presentación a partir de cualquiera de sus diapositivas. Ocultar diapositivas de las presentaciones.
- 6.1.17. Agregar efectos de transición a las presentaciones. Agregar efectos de animación predeterminados a las presentaciones.
- 6.1.18. Identificar las pautas para diferenciar un formato de salida de otro. Agregar notas a las presentaciones.
- 6.1.19. Corregir los errores ortográficos de una presentación. Imprimir presentaciones.

(Nº Horas teóricas: 2 horas // Nº horas prácticas: 9 horas) TOTAL: 11 horas

Objetivo General:

- Facilitar los conocimientos básicos para utilizar las herramientas de presentaciones y llevar a cabo tareas elementales.

Objetivos Específicos:

- Abrir varias presentaciones de PowerPoint existentes.
- Editar una presentación de PowerPoint existente.
- Identificar las características de los distintos modos de visualización de PowerPoint.
- Mover una imagen a distintas ubicaciones de las presentaciones mediante las herramientas Cortar, Copiar y Pegar.
- Crear un organigrama.
- Identificar las pautas para diferenciar un formato de salida de otro.

Asociado a la unidad de competencia:

- Crear presentaciones, aplicarles formato y prepararlas para su distribución y exposición, crear diferentes presentaciones en función del público al que vayan destinadas o de la situación, realizar operaciones básicas con gráficos y diagramas, y utilizar distintos efectos en las presentaciones con diapositivas.

7. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

7.1. Fundamentos de exploración en Web.

- 7.1.1. Abrir Internet Explorer. Identificar las funciones de navegación por Web.
- 7.1.2. Cambiar la página de inicio predeterminada.
- 7.1.3. Acceder a temas de ayuda mediante la ficha Índice. Controlar la visualización de imágenes en páginas Web.
- 7.1.4. Ocultar las barras de herramientas de desplazamiento. Navegar por Web utilizando las funciones de Internet Explorer.

- 7.1.5. Acceder a sitios Web concretos mediante el cuadro Dirección del explorador. Identificar los distintos motores de búsqueda y cómo utilizarlos para localizar información.
- 7.1.6. Identificar las funciones de los operadores de búsqueda y de las palabras clave. Almacenar una página Web usada con frecuencia en una carpeta Favoritos.
- 7.1.7. Imprimir una página Web utilizando opciones de impresión básicas. Identificar las opciones con las que configurar los parámetros de impresión de Internet Explorer.

- 7.2. Fundamentos de mensajería. Outlook. Identificar los procesos en la comunicación con mensajes.
- 7.2.1. Abrir Outlook.
- 7.2.2. Identificar las funciones del Ayudante de Office. Identificar las características de las vistas de mensajes en Outlook.
- 7.2.3. Personalizar la visualización de las barras de herramientas. Dirigir un mensaje de correo electrónico a un destinatario.
- 7.2.4. Editar un mensaje utilizando las funciones Cortar, Copiar y Pegar. Insertar diversos elementos de aplicaciones de Office en un mensaje en Outlook.
- 7.2.5. Comprobar la ortografía de un mensaje mediante el corrector ortográfico de Outlook. Adjuntar un documento a un mensaje de Outlook mediante el menú Insertar.
- 7.2.6. Insertar una firma existente en un mensaje de Outlook. Identificar las opciones comunes de envío de mensajes.
- 7.2.7. Leer un mensaje en el panel de vista previa y en su propia ventana. Contestar a un mensaje mediante los botones Responder y Responder a todos de Outlook.
- 7.2.8. Remitir un mensaje en Outlook. Abrir un archivo de Office adjunto en Outlook.
- 7.2.9. Guardar un archivo adjunto en una carpeta. Marcar mensajes como leídos o no leídos en Outlook.
- 7.2.10. Gestionar los mensajes no deseados en la Bandeja de entrada. Ordenar mensajes mediante los encabezados de columna.
- 7.2.11. Mover mensajes a una carpeta nueva en Outlook. Buscar un mensaje para eliminarlo en Outlook.
- 7.2.12. Gestionar la Libreta personal de direcciones en Outlook. Actualizar la libreta de direcciones desde un mensaje entrante en Outlook.

(Nº Horas teóricas: 2 horas // Nº horas prácticas: 9 horas) TOTAL: 11 horas

Objetivo General:

- Realizar tareas básicas de búsqueda en Web y utilizar programas de correo electrónico.

Objetivos Específicos:

- Identificar las características de la navegación por Web.
- Identificar los distintos motores de búsqueda y el modo en que pueden servir para localizar información.
- Identificar las funciones de los operadores de búsqueda y de las palabras clave.
- Identificar el proceso de comunicación mediante mensajes.
- Identificar las funciones del Ayudante de Office.
- Identificar las características de las vistas de mensajes en Outlook.

Asociado a la unidad de competencia:

- Utilizar motores de búsqueda, marcar los resultados de las búsquedas e imprimir páginas Web y localizar informes, enviar y recibir mensajes, adjuntar documentos o archivos a mensajes, y

organizar y gestionar las carpetas o directorios de mensajes dentro de programas de correo electrónico.

CONTENIDOS PRÁCTICOS:

- Prueba de Autoevaluación inicial.
- Ejercicios guiados simultáneos al estudio del curso.
- Ejercicios complementarios por cada Unidad Didáctica.
- Prueba de Autoevaluación final.

GLOSARIO DE EJERCICIOS PRÁCTICOS. Se realizarán ejercicios centrados en los siguientes contenidos

Unidad 1: Conceptos básicos de la TI.

Unidad 2: Gestión del equipo y los archivos.

Unidad 3.1: Funciones básicas de Word.

Unidad 3.2: Procedimientos más avanzados de Word.

Unidad 4.1: Funciones básicas de Excel.

Unidad 4.2: Fórmulas, funciones y formato.

Unidad 4.3: Importar, crear gráficos e imprimir.

Unidad 5.1: Funciones básicas de Access.

Unidad 5.2: Funciones avanzadas de Access.

Unidad 6.1: Funciones básicas de PowerPoint.

Unidad 6.2: Funciones avanzadas de PowerPoint.

Unidad 7.1: Fundamentos de exploración en Web.

Unidad 7.2: Fundamentos de mensajería.

Se basa en la interacción participante-formador-grupo, actuando el formador como elemento regulador y de control del proceso, donde el participante, sólo o en grupo, tendrá que resolver supuestos prácticos preparados de antemano por el formador adaptados a las necesidades específicas.

A través de la interacción pretendemos que el participante intervenga activamente y profundice, adquiera o refuerce determinadas habilidades, destrezas y conocimientos. Por tanto, el formador adoptará un papel fundamental en la motivación de los participantes hacia la realización de las actividades, secuencializando y adecuando éstas a las características y dificultades del grupo, actuando como mediador en el proceso de enseñanza-aprendizaje y elaborando ejercicios que susciten el interés.

DESARROLLO DE LA ACCIÓN FORMATIVA:

Los contenidos de la acción formativa responden a una serie de objetivos, previamente establecidos, con los que se pretende conseguir que los participantes adquieran una serie de conocimientos que, a corto y medio plazo, puedan aplicar en sus puestos de trabajo; consiguiendo determinadas habilidades, destrezas y actitudes capaces de mejorar su capacidad técnico-profesional.

La acción formativa está estructurada en Unidades Didácticas, con actividades que reflejen la aplicación práctica de los contenidos teóricos y las que los alumnos demanden para su utilización como herramientas,

con el fin de facilitar las labores de su actividad profesional. Por ello la acción formativa estará basada, en gran medida, en la resolución de problemas y situaciones reales extraídos de la actividad laboral particular, de tal forma que se aprenda a tomar decisiones para su resolución.

Los formadores/tutores, a partir de los conocimientos, nivel y expectativas de los participantes, adecuarán la metodología a las necesidades concretas del grupo, estableciendo el nivel de dificultad en función del perfil de los mismos. Igualmente la temporalización de la acción formativa y su distribución en horas teóricas y prácticas podrá modificarse en función del nivel de complejidad de los contenidos y de la facilidad con que los participantes asimilen los conocimientos.

Se propone una metodología activa y participativa, orientada a conseguir niveles elevados de significatividad y funcionalidad del aprendizaje, tratando de proporcionar un aprendizaje significativo para el colectivo destinatario de la acción.

Como apoyo a los contenidos de la acción formativa se hará entrega del material didáctico y se proporcionará a los participantes Bibliografía actualizada y vigente en el mercado; para que una vez finalizada la acción, puedan consultarla y/o ampliar los conocimientos siempre que lo consideren oportuno o lo necesiten para el desarrollo de su actividad profesional.

Con el fin de asegurar que el contenido de la acción formativa se ha seguido de forma satisfactoria, se hará un seguimiento individual y continuo de los participantes y se realizará un control de asistencia al curso diariamente. El profesor / tutor realizará una evaluación continua del proceso de aprendizaje de los participantes en la acción formativa, donde se considerarán también otros indicadores como son la asistencia, la participación e implicación en las actividades propuestas: comprobando el grado de aprendizaje logrado por los participantes, tanto a nivel conceptual (conocimientos) como a nivel comportamental (habilidades).

Al finalizar la acción formativa los participantes cumplimentan unos cuestionarios de evaluación, que tienen como objetivo conocer si se han alcanzado los objetivos propuestos.

2. INGLÉS PRINCIPIANTE EN EL SECTOR DE LAS AGENCIAS DE VIAJE

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 250

OBJETIVOS GENERALES:

- Adquirir conocimientos básicos sobre vocabulario, gramática y conversación de la lengua inglesa que permita al participante expresarse mediante frases sencillas en situaciones cotidianas.
- Comprender el idioma inglés de forma paulatina, con un nivel mínimo y básico con el fin de poder entender una conversación elemental en este idioma así como interpretar textos sencillos.
- Comunicarse en el idioma inglés al conseguir expresarse a nivel básico, tanto de forma oral como escrita.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conjugar el verbo 'to be' y 'to have' utilizándolos con el pronombre personal adecuado para cada uso en la comunicación oral y escrita.
- Emplear en su correcta forma y expresión artículos, pronombres, adverbios y adjetivos diferenciando su uso y ubicación dentro de la frase.
- Adquirir un vocabulario amplio (incluyendo frases hechas y expresiones), a nivel elemental, que permita al participante comprender y expresarse correctamente en situaciones habituales.
- Introducirse en el empleo y comprensión de otros tiempos verbales construyendo frases sencillas y elementales.
- Captar el acento y las entonaciones particulares del idioma inglés mediante las audiciones facilitadas con el tema de la unidad didáctica y el vocabulario correspondiente.
- Competencia General: El participante al finalizar el curso será capaz de:
- Comprender y producir, tanto de forma oral como escrita, el idioma inglés en situaciones básicas.
- Unidades de Competencia: El participante al finalizar el curso estará en disposición de:
- Expresarse de forma comunicativa en las situaciones habituales de la vida cotidiana con frases simples pero incorporando progresivamente el vocabulario y la gramática estudiadas en las distintas unidades didácticas.
- Comprender textos sencillos identificando los elementos gramaticales y diferenciando los diferentes usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.
- Construir frases sencillas empleando en su correcta forma y expresión las estructuras gramaticales estudiadas en las distintas unidades didácticas.
- Comprender las explicaciones e instrucciones facilitadas poniendo en práctica los conocimientos de estructuras y de léxico aprendidos en las diferentes unidades didácticas.

CONTENIDOS

CONTENIDOS TEÓRICOS:

UNIDAD DE PRONUNCIACIÓN Y COMPRENSIÓN INICIAL: FARM ANIMALS (Granja de animales):
Pronunciación, reproducción y comprensión de conceptos referidos al contexto de la granja.
(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº horas prácticas: 1 horas) TOTAL: 2horas

U. D. 1. INTRODUCING ONESELF (PRESENTACIONES).

- 1.1. Presentaciones y Saludos: El saludo, las presentaciones y la despedida. Vocabulario y expresiones habituales. El abecedario y su pronunciación. Deletreo de palabras.
 - 1.2. La Interrogación sin pronombres: Be + sujeto; Do + sujeto + verbo; Can/Could + sujeto + verbo; Modal/ auxiliar de futuro o auxiliar de condicional + sujeto + verbo.
 - 1.3. La Mayúscula en los nombres de nacionalidad.
 - 1.4. Los interrogativos: Los principales interrogativos: who, where, how, when, what, why, which, whose.
 - 1.5. Los Pronombres personales sujeto.
- (Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 19 horas

Objetivos Generales:

- Comunicarse con facilidad en situaciones de la vida cotidiana y profesional más comunes; Conocer el uso y ubicación de los pronombres personales dentro de la frase que permitirán comunicarse; Conocer la estructura básica de las oraciones interrogativas con el fin de formular preguntas simples con partículas interrogativas.

Objetivos Específicos:

- Ampliar el vocabulario mediante el aprendizaje de expresiones habituales permitiendo al alumno iniciar y/o continuar conversaciones en situaciones formales e informales.
- Reconocer el sistema de representación gráfica empleando el abecedario como estrategia comunicativa con otros interlocutores.
- Identificar y utilizar los pronombres personales diferenciando su uso y ubicación dentro de la frase y formas de utilización.
- Comprender el sentido de las audiciones y/o textos presentados identificando los elementos gramaticales y de vocabulario aprendidos en la unidad didáctica.
- Construir oraciones interrogativas utilizando las partículas interrogativas en función de los distintos tipos de preguntas formuladas.
- Contestar a las cuestiones planteadas empleando respuestas cortas conforme a la estructura aprendida en la formulación de preguntas.

Asociado a las unidades de competencia:

- Expresarse de forma comunicativa en las situaciones habituales de la vida cotidiana con frases simples al incorporar progresivamente el vocabulario y la gramática estudiados.
- Comprender textos sencillos identificando los elementos gramaticales y diferenciando los distintos usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.
- Construir frases sencillas empleando en su correcta forma y expresión las estructuras gramaticales.
- Comprender las explicaciones e instrucciones poniendo en práctica los conocimientos de estructuras y de léxico aprendidos.

U. D. 2. DESCRIPTIONS (DESCRIPCIONES).

- 2.1. El verbo 'To Have' (Got): Formación: auxiliar o verbo ordinario; Empleo : coloquial, pretérito, interrogativa, negativa.
- 2.2. El Simple Present: Formación; Empleo: Acciones habituales; Atención: tercera persona del singular.
- 2.3. El verbo 'To Be': Verbo de estado; Verbo auxiliar.
- 2.4. La posición del Adjetivo.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 19 horas

Objetivos Generales:

- Aprender a conjugar verbos regulares e irregulares en Presente Simple con el fin de poder expresarse en la lengua inglesa en situaciones elementales; Elaborar descripciones sencillas con el fin de desarrollar sus habilidades comunicativas en la lengua inglesa; Aprender a conjugar el presente simple y el presente continuo de los verbos 'to be' y 'to have' con el fin de expresar las acciones más elementales.

Objetivos Específicos:

- Realizar descripciones empleando los adjetivos y las estructuras gramaticales diferenciando su uso y ubicación dentro de la frase.
- Comprender pequeñas descripciones presentadas de forma oral y/o escrita discriminando los diversos elementos gramaticales.
- Construir frases sencillas conjugando correctamente el presente simple y el presente continuo de los verbos 'to be' y 'to have'.
- Identificar las formas contractas de los verbos siendo comprendidas y empleadas adecuadamente en oraciones sencillas.

Asociado a las unidades de competencia:

- Expresarse de forma comunicativa en las situaciones habituales de la vida cotidiana con frases simples al incorporar progresivamente el vocabulario y la gramática estudiados en la presente unidad didáctica.
- Comprender textos sencillos identificando los elementos gramaticales y diferenciando los distintos usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.
- Construir frases sencillas empleando en su correcta forma y expresión las estructuras gramaticales estudiadas en la presente unidad didáctica.
- Comprender las explicaciones e instrucciones facilitadas a través poniendo en práctica los conocimientos de estructuras y de léxico aprendidos a lo largo de la unidad didáctica.

U.D. 3. NUMBERS AND LETTERS (NÚMEROS Y LETRAS).

3.1. Números y Alfabeto.

3.2. 'Can': Capacidad; Posibilidad; Percepción; Conocimiento.

3.3. Artículos Determinados e Indeterminados: Artículo determinado 'THE'; Artículo indeterminado 'A'.

3.4. Pronombres personales complemento.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales:

- Conocer el uso y ubicación de los artículos determinados e indeterminados dentro de la frase en la construcción de sencillas oraciones; Conocer el uso y ubicación de los pronombres personales complemento dentro de la frase que permitirán comunicarse en el idioma inglés en un nivel básico y mínimo; Emplear correctamente el verbo modal con el fin de desarrollar las habilidades comunicativas del participante.

Objetivos Específicos:

- Emplear el verbo 'can' diferenciando sus usos y formas.

- Identificar y utilizar los pronombres complemento diferenciando su uso y ubicación dentro de la frase y formas de utilización.
- Diferenciar el uso de los artículos determinados e indeterminados empleándolos correctamente en la elaboración de sencillas frases.
- Comprender el sentido de las audiciones y/o textos presentados identificando los elementos gramaticales y de vocabulario aprendidos en la unidad didáctica.

Asociado a las unidades de competencia:

- Comprender textos sencillos identificando los elementos gramaticales y diferenciando los distintos usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.
- Construir frases sencillas empleando en su correcta forma y expresión las estructuras gramaticales estudiadas en la presente unidad didáctica.
- Expresarse de forma comunicativa en las situaciones habituales de la vida cotidiana con frases simples al incorporar progresivamente el vocabulario y la gramática estudiada en la presente unidad didáctica.
- Comprender las explicaciones e instrucciones facilitadas poniendo en práctica los conocimientos de estructuras y de léxico aprendidos.

U.D. 4. DATE AND TIME (FECHA Y HORA).

- 4.1. La hora: Preguntar la hora; Comunicar la hora.
- 4.2. Conceptos Horarios: 'Hour'; 'Time'; 'O'clock'.
- 4.3. 'Which'---'What'.en oraciones interrogativas y no interrogativas.
- 4.4. Los Adjetivos Posesivos: Singular y Plural.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales:

- Aprender diversas expresiones temporales que permitan al participante desarrollar sus habilidades comunicativas en la lengua inglesa; Conocer el uso y ubicación de los adjetivos posesivos dentro de la frase que permitirán construir y comprender sencillas oraciones; Conocer el uso y diferencias de 'which-what' entre frases no interrogativas e interrogativas.

Objetivos Específicos:

- Emplear correctamente las diversas formas temporales aprendidas en la unidad didáctica permitiendo realizar correctas referencias temporales.
- Comprender el sentido de las audiciones y/o textos presentados identificando los elementos gramaticales y de vocabulario aprendidos en la unidad didáctica
- Emplear correctamente los adjetivos posesivos diferenciándolos en su uso del genitivo sajón.
- Utilizar de forma correcta 'which and what' en las frases explicadas y señaladas en la unidad.

Asociado a las unidades de competencia:

- Expresarse de forma comunicativa en las situaciones habituales de la vida cotidiana con frases simples al incorporar progresivamente el vocabulario y la gramática estudiados en la presente unidad didáctica.
- Comprender textos sencillos identificando los elementos gramaticales y diferenciando los distintos usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.

- Construir frases sencillas empleando en su correcta forma y expresión las estructuras gramaticales estudiadas en la presente unidad didáctica.

TALLER CULTURAL 1

Actividad 1- Identificar monumentos y otras construcciones artísticas de Gran Bretaña.

Actividad 2- Responder preguntas de cultura general sobre el Reino Unido y sus ciudades.

Actividad 3- Completar mapas geográficos de Europa (países).

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº horas prácticas: 1 hora) TOTAL: 2 horas

Objetivo General:

- Conocer la cultura inglesa.

Objetivos Específicos:

- Identificar monumentos y otras construcciones artísticas de Gran Bretaña.
- Conocer curiosidades y anécdotas de la cultura e historia del país.
- Conocer el mapa político europeo.

Asociado a la unidad de competencia:

- Conocer y poder comunicar conocimientos sobre cultura general del país de la lengua que se está aprendiendo, siendo en este caso El Reino Unido.

U. D.. 5. OBJECTS AND ANIMALS (OBJETOS Y ANIMALES).

5.1. Las Preposiciones de Lugar: Posición; Principales preposiciones.

5.2. 'One' en lugar del sustantivo: Conceptos 'Home' y 'House'; Vocabulario sobre objetos y animales.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales:

- Aprender a demandar y obtener información relativa a nociones espaciales que permitan al alumno desarrollar sus habilidades comunicativas en la lengua inglesa; Conocer el uso de 'one' para evitar el uso del sustantivo contable; Conocer nuevo vocabulario.

Objetivos Específicos:

- Reconocer y emplear las diferentes expresiones de lugar aprendidas en la unidad didáctica realizando referencias de ubicación de forma correcta.
- Comprender el sentido de las audiciones y/o textos presentados identificando los elementos gramaticales y de vocabulario aprendidos en la unidad didáctica.
- Conocer el uso de 'one' para evitar el uso del sustantivo contable.
- Conocer la diferencia entre 'Home' y 'House'.
- Conocer vocabulario nuevo sobre objetos y animales.

Asociado a la unidad de competencia:

- Expresarse de forma comunicativa en las situaciones habituales de la vida cotidiana con frases simples al incorporar progresivamente el vocabulario y la gramática estudiada en la presente unidad didáctica.
- Comprender textos sencillos identificando los elementos gramaticales y diferenciando los distintos usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.

- Construir frases sencillas empleando en su correcta forma y expresión las estructuras gramaticales estudiadas en la presente unidad didáctica.
- Comprender las explicaciones e instrucciones facilitadas poniendo en práctica los conocimientos de estructuras y de léxico aprendidos a lo largo de la unidad didáctica.

U. D.. 6. ADJECTIVES (ADJETIVOS).

- 6.1. Adjetivos Numerales y Cardinales y su lugar en la frase.
- 6.2. Listado de Adjetivos.
- 6.3. Exclamaciones con What a/an + nombre.
- 6.4. Descripciones Físicas y de Carácter: Listado de adjetivos.
- 6.5. El Plural: Formación.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas:11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales:

- Conocer la formación y el uso del plural; Elaborar descripciones sencillas con el fin de desarrollar sus habilidades comunicativas en la lengua inglesa; Conocer adjetivos numerales y cardinales.

Objetivos Específicos:

- Conocer nuevos adjetivos para poder realizar descripciones tanto físicas como de carácter.
- Saber utilizar la expresión What a/an + nombre.
- Conocer el uso de adjetivos numerales y cardinales en los distintos contextos.
- Utilizar de forma adecuada la formación del plural.

Asociado a la unidad de competencia:

- Comprender textos sencillos identificando los elementos y diferenciando los distintos usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.
- Construir plurales empleando en su correcta forma.
- Comprender las explicaciones e instrucciones facilitadas poniendo en práctica los conocimientos de estructuras y de léxico aprendidos a lo largo de la unidad didáctica.

UNIDAD DE PRONUNCIACIÓN Y COMPRENSIÓN INTERMEDIA: A BIRTHDAY PARTY (Una fiesta de Cumpleaños): Pronunciación, reproducción y comprensión de conceptos referidos al contexto de una fiesta de cumpleaños.

(Nº Hora teóricas : 1 hora // Nº horas prácticas: 1 hora) TOTAL: 2 horas

U.D. 7. ARRIVING IN ENGLAND (LLEGADA A INGLATERRA).

- 7.1. Pronombres Reflexivos: Forma en singular y plural; Empleo.
- 7.2. La edad.
- 7.3. El Future: 'Will': Formación y empleo.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 19 horas

Objetivo General:

- Conocer el uso y ubicación de los pronombres reflexivos dentro de la frase que permitirán comunicarse en el idioma inglés en un nivel básico y mínimo; Aprender a conjugar correctamente el futuro con 'will'; Saber expresar la edad.

Objetivos Específicos:

- Conjugar correctamente los verbos en distintos tiempos verbales (pasado simple, pretérito, futuro simple, imperativo y gerundio) diferenciando los verbos regulares e irregulares. Prestando especial atención al futuro con 'will'.
- Saber expresar la edad.
- Identificar y utilizar los pronombres reflexivos diferenciando su uso y ubicación dentro de la frase y formas de utilización.
- Comprender el sentido de las audiciones y/o textos presentados identificando los elementos gramaticales y de vocabulario aprendidos en la unidad didáctica.

Asociado a la unidad de competencia:

- Expresarse de forma comunicativa en las situaciones habituales de la vida cotidiana con frases simples al incorporar progresivamente el vocabulario y la gramática estudiada en la presente unidad didáctica.
- Comprender textos sencillos identificando los elementos gramaticales y diferenciando los distintos usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.
- Construir frases sencillas empleando en su correcta forma y expresión las estructuras gramaticales estudiadas en la presente unidad didáctica.
- Comprender las explicaciones e instrucciones facilitadas poniendo en práctica los conocimientos de estructuras y de léxico aprendidos a lo largo de la unidad didáctica.

U.D. 8. THE COCKTAIL PARTY (EL CÓCTEL).

8.1. El Genitivo Sajón: Formación y empleo.

8.2. Los Demostrativos: Formación y empleo.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales:

- Conocer el uso, formación y ubicación del Genitivo Sajón dentro de la frase que permitirán construir y comprender sencillas oraciones; Diferenciar el uso de los demostrativos empleándolos correctamente en la elaboración de sencillas frases; Comprender el sentido de las audiciones y/o textos presentados identificando los elementos gramaticales y de vocabulario aprendidos en la unidad didáctica.

Objetivos Específicos:

- Diferenciar el uso de los demostrativos empleándolos correctamente en la elaboración de sencillas frases.
- Emplear correctamente los artículos y pronombres posesivos diferenciándolos en su uso del genitivo sajón.
- Comprender el sentido de las audiciones y/o textos presentados identificando los elementos gramaticales y de vocabulario aprendidos en la unidad didáctica.

Asociado a la unidad de competencia:

- Expresarse de forma comunicativa en las situaciones habituales de la vida cotidiana con frases simples al incorporar progresivamente el vocabulario y la gramática estudiada en la presente unidad didáctica.

- Comprender textos sencillos identificando los elementos gramaticales y diferenciando los distintos usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.
- Construir frases sencillas empleando en su correcta forma y expresión las estructuras gramaticales estudiadas en la presente unidad didáctica.

TALLER CULTURAL 2

Actividad 1- Identificar comidas y bebidas típicas de Gran Bretaña.

Actividad 2- Responder preguntas sobre televisión, arte, música, etc., sobre el Reino Unido y sus ciudades.

Actividad 3- Completar mapas geográficos de Europa (capitales).

(Nº Horas teóricas 1 hora // Nº horas prácticas: 1 hora) TOTAL: 2 horas

U.D. 9. STREET OF LONDON (CALLES DE LONDRES).

9.1. Preguntar y dar direcciones e información.

9.2. Léxico y expresiones en relación al entorno de la calle.

9.3. Léxico y expresiones en relación a cómo ir.

9.4. El Imperativo Afirmativo.

9.5. Conceptos de 'Piece of'.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 19 horas

Objetivo General:

- Aprender a demandar y obtener información relativa a nociones espaciales que permitan al alumno desarrollar sus habilidades comunicativas en la lengua inglesa; Aprender a utilizar el imperativo afirmativo; Conocer el uso de 'piece of'.

Objetivos Específicos:

- Reconocer y emplear las diferentes expresiones de lugar aprendidas en la unidad didáctica realizando referencias de ubicación de forma correcta.
- Usar de forma correcta el concepto 'piece of'.
- Usar el imperativo afirmativo en su forma adecuada.
- Comprender el sentido de las audiciones y/o textos presentados identificando los elementos gramaticales y de vocabulario aprendidos en la unidad didáctica.

Asociado a la unidad de competencia:

- Expresarse de forma comunicativa en las situaciones habituales de la vida cotidiana con frases simples al incorporar progresivamente el vocabulario y la gramática estudiada en la presente unidad didáctica.
- Comprender textos sencillos identificando los elementos gramaticales y diferenciando los distintos usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.
- Construir frases sencillas empleando en su correcta forma y expresión las estructuras gramaticales estudiadas en la presente unidad didáctica.

U. D.. 10. FINDING YOUR WAY (ENCONTRANDO EL CAMINO).

10.1. Empleo de 'Else': Con compuestos de 'some', 'any', 'no', 'every'; Después de 'much', 'little'; Como adverbio de relación.

10.2. Adverbios de Tiempo: Principales adverbios; Uso de los adverbios.

(Nº Horas teóricas: 10 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 21 horas

Objetivos Generales:

- Aprender diversas expresiones temporales que permitan al participante desarrollar sus habilidades comunicativas en la lengua inglesa; Usar 'else' correctamente en las oraciones que lo requieran.

Objetivos Específicos:

- Emplear correctamente las diversas formas temporales aprendidas en la unidad didáctica permitiendo realizar correctas referencias temporales.
- Usar e identificar adecuadamente los adverbios de frecuencia.
- Comprender el sentido de las audiciones y/o textos presentados identificando los elementos gramaticales y de vocabulario aprendidos en la unidad didáctica.

Asociado a la unidad de competencia:

- Expresarse de forma comunicativa en las situaciones habituales de la vida cotidiana con frases simples al incorporar progresivamente el vocabulario y la gramática estudiados en la presente unidad didáctica.
- Comprender textos sencillos identificando los elementos gramaticales y diferenciando los distintos usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.
- Construir frases sencillas empleando en su correcta forma y expresión las estructuras gramaticales.
- Comprender las explicaciones e instrucciones facilitadas poniendo en práctica los conocimientos de estructuras y de léxico aprendidos.

U. D.. 11. EVERYDAY ACTIONS (ACCIONES COTIDIANAS).

11.1. Uso del Presente Simple.

11.2. Las 'Tas': Respuestas cortas.

11.3. Empleo de 'Both'.

11.4. El verbo 'To Write': Seguido de complemento directo; Seguido de complemento indirecto.

(Nº Horas teóricas: 10 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 21 horas

Objetivos Generales:

- Usar de forma correcta el tiempo verbal 'Simple Present'; Emplear adecuadamente las respuestas cortas; Utilizar 'both' de forma correcta.; Conocer el verbo 'to write'.

Objetivos Específicos:

- Emplear correctamente la forma temporales aprendida en la unidad didáctica permitiendo realizar correctas referencias temporales.
- Usar e identificar adecuadamente el empleo de 'both'.
- Hacer uso correcto de las respuestas cortas.
- Conocer el verbo 'to write'.
- Comprender el sentido de las audiciones y/o textos presentados identificando los elementos gramaticales y de vocabulario aprendidos en la unidad didáctica.

Asociado a la unidad de competencia:

- Expresarse de forma comunicativa en las situaciones habituales de la vida cotidiana con frases simples al incorporar progresivamente el vocabulario y la gramática estudiada en la presente unidad didáctica.

- Comprender textos sencillos identificando los elementos gramaticales y diferenciando los distintos usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.
- Construir frases sencillas empleando en su correcta forma y expresión las estructuras gramaticales.
- Comprender las explicaciones e instrucciones facilitadas poniendo en práctica los conocimientos de estructuras y de léxico aprendidos.

U.D. 12. AT THE OFFICE (EN LA OFICINA).

- 12.1. Conceptos: It's time to; It's time for.
- 12.2. El Present Continuos: Formación; Uso.
- 12.3. Expresiones seguidas de Gerundio: To be worth; It's no good; There's no.
- 12.4. Conceptos: 'At last'; 'At least'.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales:

- Conocer y usar de forma correcta el tiempo verbal 'Present Continuos' diferenciarlo con el tiempo verbal 'Simple Present'; Saber diferenciar distintas expresiones a priori similares; Aprender algunas expresiones seguidas de gerundio.

Objetivos Específicos:

- Diferenciar las expresiones 'It's time to' y 'It's time for'.
- Saber utilizar de forma correcta las expresiones seguidas de gerundio que aparecen en la unidad didáctica.
- Emplear correctamente las expresiones: 'at last' y 'at least'.

Asociado a la unidad de competencia:

- Expresarse de forma comunicativa en las situaciones habituales de la vida cotidiana con frases simples al incorporar progresivamente el vocabulario y la gramática estudiada en la presente unidad didáctica.
- Comprender textos sencillos identificando los elementos y expresiones gramaticales y diferenciando los distintos usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.
- Construir frases sencillas empleando en su correcta forma y expresión las estructuras gramaticales.
- Comprender las explicaciones e instrucciones facilitadas poniendo en práctica los conocimientos de estructuras y de léxico aprendidos.

UNIDAD DE PRONUNCIACIÓN Y COMPRENSIÓN FINAL: AT SCHOOL (En la escuela): Pronunciación , reproducción y comprensión de conceptos referidos al contexto de la escuela.

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº horas prácticas: 1 hora) TOTAL: 2 horas

TALLER CULTURAL 3

Actividad 1- Identificar monedas, escritores, profesiones, etc. típicas de Gran Bretaña.

Actividad 2- Responder preguntas sobre la historia del Reino Unido y sus ciudades.

Actividad 3- Completar mapa geográficos de Gran Bretaña.

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº horas prácticas: 1 hora) TOTAL: 2 horas

CONTENIDOS PRÁCTICOS:

- Todos los contenidos prácticos que el participante realice poseen información de retorno para el propio participante, hecho que le permitirá observar sus progresos así como obtener una orientación pedagógica. A través de las diferentes actividades prácticas el participante podrá desarrollar y perfeccionar las cuatro competencias fundamentales para dominar un idioma:
- Escuchar (comprensión oral).
- Leer (comprensión escrita).
- Escribir (expresión escrita).
- Hablar (expresión oral).
- Dada la importancia que la pronunciación tiene en el aprendizaje de un idioma, el curso se basa en el principio básico de la imitación, contando con un programa que recrea una situación natural de aprendizaje donde se ofrece al participante la posibilidad de escuchar y de repetir los sonidos, palabras o frases tantas veces como desee. El programa de reconocimiento de voz que posee analiza la pronunciación generada por el participante y ofrece inmediatamente una información de retorno al participante representando gráficamente su pronunciación, además de puntuarla y así cuanto mejor sea su pronunciación, más elevada será su puntuación. Además, el programa cuenta con un sistema de detección de errores de pronunciación, informando al participante automáticamente de su error.
- El aprendizaje del idioma se ve enriquecido con la presentación en vídeo de diversas situaciones habituales, explicaciones, ejercicios, etc. que permiten al participante observar situaciones naturales, escuchar a otros y responder a sus demandas.
- Entre los ejercicios prácticos que se realizarán en este curso podemos señalar las competencias que se practicarán:
- La competencia 'Comprensión Escrita' se desarrollará a través de la mayoría de los ejercicios (diálogos, asociación de imagen – palabra, asociación de palabras, completar frases, léxico, traducción, etc.).
- La competencia de 'Comprensión Oral' se desarrollará mediante ejercicios de escucha de diálogos, reproducciones de audio, dictados, visualización de vídeos, etc. Esta nueva versión de Tell Me More incluye tres nuevas unidades de Pronunciación y Comprensión específicas que desarrollan especialmente esta importante competencia a la hora de aprender de forma satisfactoria un idioma.
- La competencia de 'Expresión Escrita' se desarrollará a través de ejercicios de ordenación de palabras, identificación de palabras ocultas en una frase, crucigramas, ejercicios de gramática, dictados, y redacciones.
- La competencia de 'Expresión Oral' se desarrollará a través de la asociación de imagen – palabra, identificación de la palabra correcta y ordenación de palabras de una frase con reconocimiento de voz, pronunciación de palabras, y comprensión de diálogos. También son imprescindibles para el desarrollo de esta competencia las tres nuevas unidades de Pronunciación y Comprensión señaladas anteriormente.
- Finalmente se incluyen en este método tres Talleres Culturales a través de los cuales el participante, de forma muy amena y en forma de concurso, tiene la posibilidad de acercarse a la cultura, historia y geografía del Reino Unido, poniendo siempre en práctica todas las competencias señaladas anteriormente.

DESARROLLO DE LA ACCIÓN FORMATIVA:

Los contenidos de la acción formativa responden a una serie de objetivos, previamente establecidos, con los que se pretende conseguir que los participantes adquieran una serie de conocimientos que, a corto y medio

plazo, puedan aplicar en sus puestos de trabajo; consiguiendo determinadas habilidades, destrezas y actitudes capaces de mejorar su capacidad técnico-profesional.

La acción formativa está estructurada en Unidades Didácticas, con actividades que reflejen la aplicación práctica de los contenidos teóricos y las que los alumnos demanden para su utilización como herramientas, con el fin de facilitar las labores de su actividad profesional. Por ello la acción formativa estará basada, en gran medida, en la resolución de problemas y situaciones reales extraídos de la actividad laboral particular, de tal forma que se aprenda a tomar decisiones para su resolución.

Los formadores/tutores, a partir de los conocimientos, nivel y expectativas de los participantes, adecuarán la metodología a las necesidades concretas del grupo, estableciendo el nivel de dificultad en función del perfil de los mismos. Igualmente la temporalización de la acción formativa y su distribución en horas teóricas y prácticas podrá modificarse en función del nivel de complejidad de los contenidos y de la facilidad con que los participantes asimilen los conocimientos.

Se propone una metodología activa y participativa, orientada a conseguir niveles elevados de significatividad y funcionalidad del aprendizaje, tratando de proporcionar un aprendizaje significativo para el colectivo destinatario de la acción.

Como apoyo a los contenidos de la acción formativa se hará entrega del material didáctico y se proporcionará a los participantes Bibliografía actualizada y vigente en el mercado; para que una vez finalizada la acción, puedan consultarla y/o ampliar los conocimientos siempre que lo consideren oportuno o lo necesiten para el desarrollo de su actividad profesional.

Al finalizar la acción formativa los participantes cumplimentan unos cuestionarios de evaluación, que tienen como objetivo conocer si se han alcanzado los objetivos propuestos.

3. INGLÉS INTERMEDIO EN EL SECTOR DE LAS AGENCIAS DE VIAJE

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 250

OBJETIVOS GENERALES:

- Desarrollar la capacidad de producción oral del participante al adquirir una fluidez y nivel de interacción comunicativa suficientes para mantener con determinada soltura una variedad de conversaciones en un país extranjero.
- Mejorar las destrezas comunicativas de los participantes a fin de conseguir un nivel intermedio de comprensión y producción de la lengua inglesa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Comprender el inglés hablado y escrito, utilizando los tiempos verbales (presente simple y continuo, pretérito perfecto simple, pasado simple y continuo, futuro, imperativo) en la realización de descripciones, contestación a preguntas, etc.
- Mejorar la producción oral perfeccionando su pronunciación, el ritmo y la entonación.
- Construir frases con los diferentes tiempos verbales integrando pronombres, adjetivos y adverbios con mayor eficacia las estructuras morfosintácticas adquiridas y emplear otras estructuras aprendidas.
- Comunicarse en distintos tiempos verbales, expresando sus intereses y necesidades, haciendo preguntas y peticiones de diversos tipos, sabiendo cuantificar y definir objetos, haciendo comparaciones y estableciendo niveles de superioridad.

Competencia General: El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Utilizar la lengua inglesa, tanto en su forma hablada como escrita, en situaciones cotidianas como instrumento de comunicación.

Unidades de Competencia: El participante al finalizar el curso estará en disposición de:

- Hacer uso variado en su expresión oral y escrita de tiempos verbales, utilizándolos de forma correcta y demostrando fluidez en el uso de estructuras gramaticales, expresiones, y vocabulario.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de forma que el interlocutor pueda comprenderle sin hacer un especial esfuerzo de comprensión.
- Comunicar con fluidez aprovechando los recursos aprendidos durante el curso y responder adecuadamente a los comentarios de su interlocutor.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

CONTENIDOS

CONTENIDOS TEÓRICOS:

UNIDAD DE PRONUNCIACIÓN Y COMPRENSIÓN INICIAL: MONEY AND HOBBIES (DINERO Y AFICIONES)

- 1.1. Pronunciación de saludos, preguntas y respuestas y vocabulario que se pueden dar comprando (ejemplo: en una librería).
- 1.2. Reproducción de audio de los mismos contenidos señalados en el punto anterior.
- 1.3. Compresión de los contenidos.

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº horas prácticas: 1 horas) TOTAL: 2 horas

Objetivo General:

- Realizar preguntas y respuestas en un entorno de compras.

Objetivos Específicos:

- Reconocer saludos sencillos.
- Realizar preguntas y respuestas de nivel medio.
- Identificar y comprender nuevas palabras relacionadas con el tema por reconocimiento de voz.

Asociado a la unidad de competencia:

- Comprender frases sencillas identificando los elementos gramaticales y diferenciando los distintos usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.
- Construir frases muy sencillas empleando en su correcta forma y expresión las estructuras gramaticales.
- Comprender las explicaciones e instrucciones poniendo en práctica los conocimientos de estructuras y de léxico aprendidos.
- Reconocer los sonidos y palabras aprendidas.

U.D. 1. BREAKFAST MENUS (MENUS DE DESAYUNO).

1.1. La posición de 'Enough'.

1.1.1. Después de un adjetivo o adverbio.

1.1.2. Después de un grupo nominal.

1.1.3. Después de un verbo o participio pasado.

1.2. 'Would Like': Expresión de deseo.

1.3. 'Simple Present'y el 'Present Continuos'.

1.3.1. Diferencias de uso de ambos tiempos verbales.

1.4. Los adjetivos terminados en '-ing'.

1.4.1. Uso del gerundio como adjetivo.

(Nº Horas teóricas: 9 horas// Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 19 horas

Objetivos Generales:

- Repasar la construcción de los tiempos verbales simples de presente y aprender la diferencia entre ambos. Formular deseos. Conocer y utilizar correctamente 'enough'. Conocer la formación de los adjetivos acabados en '-ing'.

Objetivos Específicos:

- Conocer de forma detallada la estructura del Presente Simple y Presente Continuo, así como sus diferentes usos.
- Formular deseos usando 'Would like'.
- Usar correctamente 'enough' en todos los contextos.
- Utilizar y formar adecuadamente los adjetivos terminados en -ing.

Asociado a la unidad de competencia:

- Hacer uso variado en su expresión oral y escrita de los tiempos verbales estudiados, utilizándolos de forma correcta y demostrando fluidez en el uso de estructuras gramaticales, expresiones, y vocabulario contribuyendo así a mejorar su expresión oral y escrita.
- Hacer uso de las nuevas estructuras gramaticales aprendidas en la unidad didáctica.
- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos durante el curso y responder adecuadamente a los comentarios de su interlocutor.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

U. D. 2. STILL HUNGRY? (¿TODAVÍA HAMBRIENTO?).**2.1. 'Little'---'A little'---'Much'.****2.1.1. Usos en diferentes contextos.****2.2. 'Few'---'A few'---'Many'.****2.2.1. Usos en diferentes contextos.****2.3. Los comparativos regulares.****2.3.1. Comparativo de superioridad.****2.3.2. Comparativo de inferioridad.****2.4. Los comparativos Irregulares.****2.4.1. Usos.****2.4.2. Listado de los principales adjetivos o adverbios comparativos.**

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 19 horas

Objetivos Generales:

- Repasar y estudiar los cuantificadores a fin de mejorar la expresión de cantidades. Aprender a realizar comparaciones que permitirán al participante mejorar sus habilidades comunicativas.

Objetivos Específicos:

- Construir frases empleando correctamente el comparativo (inferioridad o superioridad) que corresponda.
- Reconocer y utilizar el lenguaje comparativo logrando expresar similitudes, contrastes y diferencias.
- Elaborar oraciones empleando el adjetivo adecuadamente, en cuanto a su uso y posición dentro de la frase.
- Emplear otros elementos gramaticales con función de adjetivo respetando su uso y ubicación dentro de la oración.
- Conocer los cuantificadores y utilizarlos de forma adecuada.

Asociado a la unidad de competencia:

- Formular correctamente frases de comparación con adjetivos o adverbios, tanto regulares como irregulares.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de forma que el interlocutor pueda comprenderle sin hacer un especial esfuerzo de comprensión.
- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos durante el curso y responder adecuadamente a los comentarios de su interlocutor.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

U. D. 3. THE MENU (EL MENÚ).

3.1. Uso del Participio como adjetivo.

3.1.1. Formación.

3.1.2. Empleo.

3.2. Los significativos de 'All'.

3.2.1. Como adjetivo.

3.2.2. Con pronombres: all + of + Pronombre.

3.2.3. Como pronombre sujeto.

3.2.4. Como pronombre complemento de objeto.

3.3. El Pasado Simple.

3.3.1. Formación.

3.3.2. Verbos Regulares e Irregulares.

3.4. Pronombres Posesivos.

3.4.1. Formación.

3.4.2. Verbos Regulares e Irregulares.

(Nº Horas teóricas: 9 horas// Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales:

- Usar el participio pasado como adjetivo. Hacer uso de 'all' de forma adecuada. Conocer el empleo de las formas verbales estudiadas en la unidad didáctica contrastando las diferencias entre los pasados. Conocer los pronombres posesivos.

Objetivos Específicos:

- Utilizar de forma adecuada el participio pasado como adjetivo.
- Usar el concepto 'all' en todos los contextos y estructuras estudiados.
- Emplear los tiempos verbales estudiados hasta el momento, diferenciando su uso.
- Diferenciar y conocer los pronombres posesivos del resto de pronombres.
- Integrar en la creación de frases los diferentes tiempos verbales discriminando correctamente su empleo en función de la intención comunicativa del emisor.

Asociado a la unidad de competencia:

- Hacer uso variado en su expresión oral y escrita de tiempos verbales, utilizándolos de forma correcta, contribuyendo así a mejorar su expresión oral y escrita.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de forma que el interlocutor pueda comprenderle sin hacer un especial esfuerzo de comprensión.
- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos durante el curso y responder adecuadamente a los comentarios de su interlocutor.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

U. D. 4. DESSERTS (POSTRES).

4.1. Comparativo de Igualdad.

4.1.1. 'As..... As'.

4.1.2. As + adjetivo o adverbio + as.

4.2. 'As much as'---'As many as'.

4.2.1. Usos y contextos.

4.3. Conceptos.

4.3.1. 'Also'.

4.3.2. 'As well'.

4.3.3. 'Too'.

4.4. Pasado de los Verbos.

4.4.1. Pasado del verbo 'to be'.

4.4.2. Pasado del verbo 'to have'.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales

- Construir frases empleando correctamente el comparativo de igualdad. Reconocer y utilizar el lenguaje comparativo logrando expresar similitudes, contrastes y diferencias. Conocer y utilizar los pasados del verbo 'to be' y 'to have'.

Objetivos Específicos:

- Utilizar frases construyendo adecuadamente el comparativo de igualdad.
- Revisar el resto de comparativos.
- Utilizar de forma adecuada otras expresiones de cantidad señaladas en la unidad didáctica.
- Reconocer y usar los conceptos 'also', 'as well' y 'too'.
- Construir frases con los pasados de los verbos 'to have' y 'to be'.

Asociado a la unidad de competencia:

- Hacer uso variado en su expresión oral y escrita de tiempos verbales, utilizándolos de forma correcta y demostrando fluidez en el uso de estructuras gramaticales, expresiones, y vocabulario contribuyendo así a mejorar su expresión oral y escrita.
- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos durante el curso y responder adecuadamente a los comentarios de su interlocutor.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

TALLER CULTURAL 1

Actividad 1- Identificar monumentos y otras construcciones artísticas de Gran Bretaña.

Actividad 2- Responder preguntas de cultura general sobre el Reino Unido y sus ciudades.

Actividad 3- Completar mapas geográficos de Europa (países).

(Nº Horas teórica: 1 hora // Nº horas prácticas: 1 hora) TOTAL: 2 horas

Objetivo General

- Conocer la cultura inglesa.

Objetivos Específicos:

- Identificar monumentos, ciudades, escritores, etc. de Gran Bretaña.
- Conocer personajes y anécdotas de la cultura e historia del país.
- Conocer el mapa político europeo.

Asociado a la unidad de competencia:

- Conocer y poder comunicar conocimientos sobre cultura general del país de la lengua que se está aprendiendo, siendo en este caso El Reino Unido.

U. D. 5. BOOKING A VILLA (ALQUILAR UNA CASA).

5.1. 'How much'--- 'How many'.

5.2. La posición de 'Even'.

5.2.1. Usos.

5.2.2. Posición dentro de la frase.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales

- Aprender a formular y obtener información relativa a nociones de cantidad. Conocer el uso de 'even'. Conocer nuevo vocabulario.

Objetivos Específicos:

- Utilizar de forma adecuada en los contextos idóneos las preguntas y respuestas con 'how much' y 'how many'.
- Distinguir entre palabras contables e incontables.
- Comprender el sentido de las audiciones y/o textos presentados identificando los elementos gramaticales y de vocabulario aprendidos en la unidad didáctica.
- Conocer el uso de 'even'.
- Conocer vocabulario nuevo sobre alquilar una casa.

Asociado a la unidad de competencia:

- Expresarse de forma comunicativa en las situaciones habituales de la vida cotidiana con frases simples al incorporar progresivamente el vocabulario y la gramática estudiada en la presente unidad didáctica.
- Comprender textos sencillos identificando los elementos gramaticales y diferenciando los distintos usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.
- Construir frases de nivel medio empleando en su correcta forma y expresión las estructuras gramaticales estudiadas en la presente unidad didáctica.
- Comprender las explicaciones e instrucciones facilitadas poniendo en práctica los conocimientos de estructuras y de léxico aprendidos a lo largo de la unidad didáctica.

U. D. 6. ARRIVING AT A VILLA (LLEGADA A UNA CASA).

6.1. El Imperativo Negativo.

6.1.1. Segunda persona del singular y plural.

6.1.2. Lenguaje culto.

6.1.3. Lenguaje coloquial –primera y tercera persona.

6.2. 'Some'---'Any'.

6.2.1. Adjetivo 'some'.

6.2.2. Pronombre 'some'.

6.2.3. Adjetivo y pronombre 'some' sustitutos de del adjetivo o pronombre 'any'.

6.3. Las Interrogativas Directas.

6.3.1. Interrogativas directas.

6.3.2. Interrogativas indirectas.

6.3.3. Oración principal.

6.3.4. Oración subordinada.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales

- Expresar frases con el tiempo verbal Imperativo negativo. Conocer en profundidad los usos de 'some' y 'any'. Formular preguntas directas e indirectas.

Objetivos Específicos:

- Expresar y formular correctamente frases con Imperativo negativo teniendo en cuenta todas las particularidades.
- Usar correctamente 'some' y 'any' conociendo los sustantivos contables e incontables; así como su uso en frases afirmativas, negativas e interrogativas.
- Formular preguntas directas e indirectas utilizando correctamente las estructuras para su formación.

Asociado a la unidad de competencia:

- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de forma que el interlocutor pueda comprenderle sin hacer un especial esfuerzo de comprensión.
- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos durante la unidad y responder adecuadamente a los comentarios de su interlocutor.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

U. D. 7. WEATHER FORECAST (LA PREVISIÓN DEL TIEMPO).

7.1. Los Futuros.

7.1.1. Futuro con 'Will'.

7.1.2. Futuro con 'going to'.

7.2. El Futuro próximo: 'To be+Ing'.

7.2.1. Formación.

7.2.2. Uso.

7.3. El Pasado simple.

7.3.1. Detalles de su uso.

7.4. Las 'Questions Tags'.

7.4.1. Definición.

7.4.2. Formación y uso.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 19 horas

Objetivos Generales

- Conocer todas las formas de tiempos futuros. Conocer en profundidad el uso del pasado simple. Formular preguntas cortas: 'question tags'.

Objetivos Específicos:

- Conocer y usar correctamente los tiempos verbales de futuro: futuro con 'Will', futuro con 'going to' y futuro próximo.
- Conocer de forma detallada la estructura y uso del pasado simple.
- Repasar los verbos regulares e irregulares.
- Formular preguntas cortas llamadas 'question tags'.

Asociado a la unidad de competencia:

- Expresar con claridad todas las frases de nivel medio que incluyan los conceptos, estructuras y vocabulario estudiados en la unidad.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de forma que el interlocutor pueda comprenderle sin hacer un especial esfuerzo de comprensión.
- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos durante la unidad y responder adecuadamente a los comentarios de su interlocutor.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

U. D. 8. A CANOEING TRIP (UN VIAJE EN CANOA).

8.1. 'To Get' + Adjetivo.

8.1.1. 'to get' + adjetivo.

8.1.2. 'to get' + adjetivo en grado comparativo.

8.2. La Interrogación en el pasado.

8.2.1. Was/Were + sujeto+ complemento.

8.2.2. Verbo modal o auxiliar 'would' + sujeto + have + participio pasado.

8.3. Consejos con 'Should' y 'Ought to'.

8.3.1. Formación y uso

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales

- Conocer el uso de 'to get' + adjetivo. Conocer en profundidad el uso del pasado: la interrogación. Expresar consejo.

Objetivos Específicos:

- Conocer de forma detallada la estructura y uso del pasado simple y perfecto: la interrogación.
- Repasar los verbos regulares e irregulares.
- Expresar consejo utilizando de forma adecuada 'should' y 'ought to'.

Asociado a la unidad de competencia:

- Expresar con claridad todas las frases de nivel medio que incluyan los conceptos, estructuras y vocabulario estudiados en la unidad.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de forma que el interlocutor pueda comprenderle sin hacer un especial esfuerzo de comprensión.
- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos durante la unidad y responder adecuadamente a los comentarios de su interlocutor.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

U. D. 9. ORGANISING A MEAL (ORGANIZAR UNA COMIDA).

9.1. Verbo 'To look Forward to'.

9.1.1. Con un sustantivo.

9.1.2. Con un verbo.

9.2. El 'Present Perfect'.

9.2.1. Formación.

9.3. El 'Present Perfect'.

9.3.1. Uso.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 19 horas

Objetivos Generales

- Conocer el uso de 'to look forward to'. Conocer en profundidad el uso del Presente Perfecto. Conocer vocabulario sobre el tema de la unidad.

Objetivos Específicos:

- Conocer de forma detallada la estructura y uso del presente perfecto.
- Usar correctamente el verbo 'to look forward to'.
- Usar el vocabulario estudiado en la unidad.

Asociado a la unidad de competencia:

- Hacer uso variado en su expresión oral y escrita de tiempos verbales, utilizándolos de forma correcta y demostrando fluidez en el uso de estructuras gramaticales, expresiones, y vocabulario contribuyendo así a mejorar su expresión oral y escrita.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de forma que el interlocutor pueda comprenderle sin hacer un especial esfuerzo de comprensión.
- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos durante el curso y responder adecuadamente a los comentarios de su interlocutor.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

Actividad 1- Identificar esculturas, instrumentos, obras literarias, etc. de Gran Bretaña.

Actividad 2- Responder preguntas de cultura y eventos de arte del Reino Unido y sus ciudades.

Actividad 3- Completar mapa geográfico de Gran Bretaña.

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº horas prácticas: 1 hora) TOTAL: 2 horas

Objetivos Generales

- Conocer la cultura inglesa.

Objetivos Específicos:

- Identificar escultores, instrumentos, obras literarias, etc. de Gran Bretaña.
- Conocer la cultura y eventos de arte del país.
- Conocer el mapa político de Gran Bretaña.

Asociado a la unidad de competencia:

- Conocer y poder comunicar conocimientos sobre cultura general del país de la lengua que se está aprendiendo, siendo en este caso El Reino Unido.

U.D. 10. SETTING THE TABLE (PONER LA MESA).

10.1. Expresiones.

10.1.1. 'Had better'.

10.1.2. 'Would rather'.

10.2. Verbos 'Must' y 'Have (got) to'.

10.2.1. Formación 'Must'.

10.2.2. Empleo 'Must'.

10.2.3. Formación 'To have to'.

10.2.4. Empleo 'To have to'.

(Nº Horas teóricas: 10 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 21 horas

Objetivos Generales

- Conocer el uso de 'had better' y 'Would rather'. Conocer en profundidad el uso de los verbos 'must' y 'to have to'.

Objetivos Específicos:

- Conocer de forma detallada la estructura y uso de las expresiones 'had better' y 'Would rather'.
- Usar y diferenciar claramente el uso de 'must' y 'to have to' en las distintas situaciones y contextos.
- Usar el vocabulario estudiado en la unidad.

Asociado a la unidad de competencia:

- Hacer uso variado en su expresión oral y escrita de las expresiones aprendidas y de la formación y diferencias existentes entre los verbos estudiados, utilizándolos de forma correcta y demostrando

fluidez en el uso de estructuras gramaticales, expresiones, y vocabulario contribuyendo así a mejorar su expresión oral y escrita.

- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de forma que el interlocutor pueda comprenderle sin hacer un especial esfuerzo de comprensión.
- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos durante el curso y responder adecuadamente a los comentarios de su interlocutor.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

UNIDAD DE PRONUNCIACIÓN Y COMPRENSIÓN INTERMEDIA: PLAYING GAMES (JUGANDO)

1.1. Pronunciación e identificación de palabras referidas juego y el entorno de los mismos.

1.2. Reproducción de audio de los mismos contenidos señalados en el punto anterior, siendo posible mantener pequeñas conversaciones telefónicas al respecto.

1.3. Comprensión e identificación de pequeñas frases útiles para utilizar en dicho contexto.

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº horas prácticas: 1 horas) TOTAL: 2 horas

U.D. 11. GOING OUT (SALIR).

11.1. La expresión 'Used to'.

11.1.1. Costumbres pasadas.

11.1.2. Preguntas y negaciones.

11.2. 'Yet'---'Not Yet'.

11.2.1. Uso y posición en la frase.

11.3. 'Ever' – 'never'.

11.3.1. Uso y posición en la frase.

11.4. Los Superlativos regulares.

11.4.1. Formación.

11.4.2. Uso.

(Nº Horas teóricas: 10 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 21 horas

Objetivo General

- Conocer el uso y ubicación de 'ever' and 'never'. Conocer el uso y ubicación de 'yet' and 'not yet'. Usar correctamente la expresión 'used to'.

Objetivos Específicos:

- Hacer uso de las palabras 'ever' and 'never' teniendo su posición dentro de la frase.

- Hacer uso de las palabras 'yet' and 'not yet' teniendo su posición dentro de la frase.
- Utilizar y conocer la estructura de la formación del superlativo de superioridad.
- Repasar los comparativos de igualdad e inferioridad.

Asociado a la unidad de competencia:

- Demostrar fluidez en el uso de estructuras gramaticales, expresiones, y vocabulario contribuyendo así a mejorar la expresión oral y escrita.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de forma que el interlocutor pueda comprenderle sin hacer un especial esfuerzo de comprensión.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

U. D. 12. GOING TO A CONCERT (IR A UN CONCIERTO).

12.1. El 'Preterite Continuos'.

12.1.1. Formación.

12.1.2. Empleo.

12.2. Verbos Modales.

12.2.1. 'Can'.

12.2.2. 'Could'.

12.2.3. 'Be able to'.

12.3. Expresión 'not....either'.

12.3.1. 'Either y neither'.

12.4. Los Superlativos irregulares.

12.4.1. Listado de adjetivos y adverbios con superlativo irregular.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales

- Conocer el uso y formación del Pasado Continuo para poder realizar frases de nivel intermedio. Diferenciar el uso de algunos verbos modales. Conocer algunos superlativos irregulares.

Objetivos Específicos:

- Conocer el uso y formación del Pasado Continuo para poder realizar frases de nivel intermedio y diferenciarlo del Pasado Simple.
- Diferenciar el uso de 'can' , 'could' y 'be able to' utilizándolos de forma adecuada en cada contexto.
- Utilizar la expresión ' not....either'.
- Distinguir el uso de 'either' y 'neither'.
- Conocer y utilizar los superlativos irregulares y repasar los regulares.

Asociado a la unidad de competencia:

- Expresarse de forma comunicativa en las situaciones habituales de la vida cotidiana con frases simples al incorporar progresivamente el vocabulario y la gramática estudiada en la presente unidad didáctica.
- Comprender textos sencillos identificando los elementos gramaticales y diferenciando los distintos usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.
- Construir frases sencillas empleando en su correcta forma y expresión las estructuras gramaticales estudiadas en la presente unidad didáctica.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de forma que el interlocutor pueda comprenderle sin hacer un especial esfuerzo de comprensión.

UNIDAD DE PRONUNCIACIÓN Y COMPRENSIÓN FINAL: CHOOSING A GIFT (Eligiendo un regalo).

- 1.1. Pronunciación e identificación de frases y conversaciones referidas al contexto de las compras. También fechas especiales como El día de la Madre, cumpleaños, etc.
- 1.2. Reproducción de audio de los mismos contenidos y vocabulario señalados en el punto anterior.
- 1.3. Compresión y escritura de palabras útiles para utilizar en dicho contexto.
- 1.4. Revisión de estructuras gramaticales.

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº horas prácticas: 1 horas) TOTAL: 2 horas

TALLER CULTURAL 3

Actividad 1- Identificar conceptos sobre la cultura de Gran Bretaña.

Actividad 2- Responder preguntas sobre cultura, arte, etc. en el Reino Unido y sus ciudades.

Actividad 3- Completar mapas geográficos de Gran Bretaña (ciudades).

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº horas prácticas: 1 hora) TOTAL: 2 horas

Objetivos Generales

- Conocer la cultura inglesa. Repasar algunas estructuras y fórmulas gramaticales.

Objetivos Específicos:

- Identificar monumentos, bebidas, etc. del mundo.
- Conocer personajes y anécdotas de la cultura e historia del país.
- Conocer el mapa político europeo.
- Repasar algunas estructuras y fórmulas gramaticales. También vocabulario específico.

Asociado a la unidad de competencia:

- Conocer y poder comunicar conocimientos sobre cultura general del país de la lengua que se está aprendiendo, siendo en este caso El Reino Unido.

CONTENIDOS PRÁCTICOS:

Todos los contenidos prácticos que el participante realice poseen información de retorno para el propio participante, hecho que le permitirá observar sus progresos así como obtener una orientación pedagógica. A través de las diferentes actividades prácticas el participante podrá desarrollar y perfeccionar las cuatro competencias fundamentales para dominar un idioma:

- Escuchar (comprensión oral).
- Leer (comprensión escrita).
- Escribir (expresión escrita).
- Hablar (expresión oral).

Dada la importancia que la pronunciación tiene en el aprendizaje de un idioma, el curso se basa en el principio básico de la imitación, contando con un programa que recrea una situación natural de aprendizaje donde se ofrece al participante la posibilidad de escuchar y de repetir los sonidos, palabras o frases tantas veces como desee. El programa de reconocimiento de voz que posee analiza la pronunciación generada por el participante y ofrece inmediatamente una información de retorno al participante representando gráficamente su pronunciación, además de puntuarla y así cuanto mejor sea su pronunciación, más elevada será su puntuación. Además, el programa cuenta con un sistema de detección de errores de pronunciación, informando al participante automáticamente de su error.

El aprendizaje del idioma se ve enriquecido con la presentación en vídeo de diversas situaciones habituales, explicaciones, ejercicios, etc. que permiten al participante observar situaciones naturales, escuchar a otros y responder a sus demandas.

Entre los ejercicios prácticos que se realizarán en este curso podemos señalar las competencias que se practicarán:

- La competencia 'Comprensión Escrita' se desarrollará a través de la mayoría de los ejercicios (diálogos, asociación de imagen – palabra, asociación de palabras, completar frases, léxico, traducción, etc.).
- La competencia de 'Comprensión Oral' se desarrollará mediante ejercicios de escucha de diálogos, reproducciones de audio, dictados, visualización de vídeos, etc. Incluye tres unidades de Pronunciación y Compresión específicas que desarrollan especialmente esta importante competencia a la hora de aprender de forma satisfactoria un idioma.
- La competencia de 'Expresión 'Escrita' se desarrollará a través de ejercicios de ordenación de palabras, identificación de palabras ocultas en una frase, crucigramas, ejercicios de gramática, dictados, y redacciones.
- La competencia de 'Expresión Oral' se desarrollará a través de la asociación de imagen – palabra, identificación de la palabra correcta y ordenación de palabras de una frase con reconocimiento de voz, pronunciación de palabras, y comprensión de diálogos. También son imprescindibles para el desarrollo de esta competencia las tres unidades de Pronunciación y Compresión señaladas anteriormente.
- Finalmente se incluyen en este método tres Talleres Culturales a través de los cuales el participante, de forma muy amena y en forma de concurso, tiene la posibilidad de acercarse a la cultura, historia y geografía del Reino Unido, poniendo siempre en práctica todas las competencias señaladas anteriormente.

DESARROLLO DE LA ACCIÓN FORMATIVA:

Los contenidos de la acción formativa responden a una serie de objetivos, previamente establecidos, con los que se pretende conseguir que los participantes adquieran una serie de conocimientos que, a corto y medio plazo, puedan aplicar en sus puestos de trabajo; consiguiendo determinadas habilidades, destrezas y actitudes capaces de mejorar su capacidad técnico-profesional.

La acción formativa está estructurada en Unidades Didácticas, con actividades que reflejen la aplicación práctica de los contenidos teóricos y las que los alumnos demanden para su utilización como herramientas, con el fin de facilitar las labores de su actividad profesional. Por ello la acción formativa estará basada, en gran medida, en la resolución de problemas y situaciones reales extraídos de la actividad laboral particular, de tal forma que se aprenda a tomar decisiones para su resolución.

Los formadores/tutores, a partir de los conocimientos, nivel y expectativas de los participantes, adecuarán la metodología a las necesidades concretas del grupo, estableciendo el nivel de dificultad en función del perfil de los mismos. Igualmente la temporalización de la acción formativa y su distribución en horas teóricas y prácticas podrá modificarse en función del nivel de complejidad de los contenidos y de la facilidad con que los participantes asimilen los conocimientos.

Se propone una metodología activa y participativa, orientada a conseguir niveles elevados de significatividad y funcionalidad del aprendizaje, tratando de proporcionar un aprendizaje significativo para el colectivo destinatario de la acción.

Como apoyo a los contenidos de la acción formativa se hará entrega del material didáctico y se proporcionará a los participantes Bibliografía actualizada y vigente en el mercado; para que una vez finalizada la acción, puedan consultarla y/o ampliar los conocimientos siempre que lo consideren oportuno o lo necesiten para el desarrollo de su actividad profesional.

Al finalizar la acción formativa los participantes cumplimentan unos cuestionarios de evaluación, que tienen como objetivo conocer si se han alcanzado los objetivos propuestos.

4. INGLÉS AVANZADO EN EL SECTOR DE LAS AGENCIAS DE VIAJE

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 250

OBJETIVO GENERAL

- Desarrollar estrategias de inmersión en la lengua inglesa a través de la estimulación y desarrollo de las cuatro habilidades básicas (escuchar, hablar, leer y escribir) al reconocer los elementos y características de distintos tipos de texto y/o discursos (orales, escritos) en situaciones profesionales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Perfeccionar y afianzar su competencia lingüística logrando una comunicación fluida y correcta en la lengua inglesa.
- Perfeccionar sus capacidades de comprensión (auditiva, lectora y redactora) alcanzando una óptima comunicación en la lengua inglesa.
- Competencia General: El participante al finalizar el curso será capaz de:
- Comunicarse con facilidad en la vida cotidiana y en situaciones profesionales habituales, demostrando dominio del idioma de forma oral y escrita.
- Unidades de Competencia: El participante al finalizar el curso estará en disposición de:
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.
- Comunicarse con fluidez de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos en las distintas unidades didácticas y responder adecuadamente a los comentarios de otros interlocutores.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de manera que el interlocutor no tenga que hacer especial esfuerzo para comprenderle.
- Utilizar un vocabulario variado que le permita matizar sus ideas, narrar experiencias, describir acontecimientos, etc. logrando expresar similitudes, contrastes y diferencias.

CONTENIDOS

CONTENIDOS TEÓRICOS:

U. D.. 1. A CAR TRIP (UN VIAJE EN COCHE).

- 1.1. Verbos: Reacciones y Preferencias: Verbos seguidos de gerundio, de infinitivo; Verbos seguidos de gerundio e infinitivo.
- 1.2. Significados y usos de "SO": "So" + adjetivo o adverbio; "So" como adverbio; "So" sustituto de una oración (en una oración elíptica).
- 1.3. Verbos sin forma Progresiva: Verbos de percepción involuntaria; Verbos que expresan creencias, preferencias, etc.
- 1.4. Empleo de palabras compuestas: Formación y uso.

(Nº Horas teóricas: 9 horas// Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 19 horas

Objetivos Generales:

- Aprender la utilización de diferentes verbos y expresiones verbales con usos especiales. en la lengua inglesa; Conocer los verbos seguidos de gerundio o infinitivo; Aprender la formación y uso de las palabras compuestas.

Objetivos Específicos:

- Construir frases complejas empleando las expresiones verbales estudiadas en la unidad didáctica según las reglas básicas establecidas.
- Conocer el uso detallado de los verbos que expresan reacciones y preferencias.
- Saber los diferentes usos de "so" en los distintos contextos.
- Identificar los verbos con usos especiales estudiados en la unidad didáctica comprendiendo el significado de los discursos (orales y/o escritos) presentados.

Asociado a la unidad de competencia:

- Extraer y expresar la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.
- Comunicarse con fluidez de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos en la unidad didáctica y responder adecuadamente a los comentarios de otros interlocutores.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de manera que el interlocutor no tenga que hacer especial esfuerzo para comprenderle.
- Utilizar un vocabulario variado que le permita matizar sus ideas, narrar experiencias, describir acontecimientos, etc. logrando expresar similitudes, contrastes y diferencias.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

U. D.. 2. ON THE MOTORWAY (EN LA AUTOPISTA).

2.1. "For How Long"—"Since When": Usos en diferentes contextos y ubicación en la frase.

2.2. Formación del "Present Perfect Continuos".

2.3. Empleo del "Present Perfect Continuos".

2.4. Verbos no progresivos: Excepciones: Verbos de percepción; Verbos atemporales.

(Nº Horas teóricas: 9 horas// Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 19 horas

Objetivos Generales:

- Repasar la forma, uso correcto y ubicación dentro de la frase de algunos adverbios, preposiciones y expresiones de la lengua inglesa con el fin de perfeccionar la expresión oral y escrita de los participantes; Adquirir dominio en la construcción y uso de los diferentes tiempos verbales a fin de perfeccionar el discurso (oral y escrito) del participante; Conocer la formación y empleo del Presente Perfecto Continuo.

Objetivos Específicos:

- Demostrar el dominio en el empleo de las diversas formas verbales empleando con precisión las formas y estructuras verbales estudiadas en la unidad didáctica: Presente Perfecto Continuo.
- Comprender la información facilitada identificando las distintas formas y estructuras verbales empleadas.

- Construir oraciones diferenciando el uso y ubicación dentro de la frase de adverbios y preposiciones perfeccionando el discurso (oral y escrito) del participante.
- Comprender el discurso (oral y escrito) emitido por otros identificando los adverbios y preposiciones según su uso y ubicación.
- Conocer las excepciones de los verbos no progresivos: percepción y atemporales.

Asociado a las unidades de competencia:

- Extraer y expresar la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.
- Comunicarse con fluidez de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos en la unidad didáctica y responder adecuadamente a los comentarios de otros interlocutores.
- Reproducir correctamente los distintos fonemas del inglés de manera que el interlocutor no tenga que hacer especial esfuerzo para comprenderle.
- Utilizar un vocabulario variado que le permita matizar sus ideas, narrar experiencias, describir acontecimientos, etc. logrando expresar similitudes, contrastes y diferencias.

U. D.. 3. AT THE AIRPORT (EN EL AEROPUERTO).

3.1. Genitivo Sajón: Uso del plural: Formación y empleo.

3.2. Probabilidad fuerte con "Must": Fuerte probabilidad; Usos en futuro; Usos seguido de otros verbos.

3.3. "Everybody"---"Somebody"---"Nobody".

(Nº Horas teóricas: 9 horas// Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales:

- Conocer el uso del Genitivo Sajón; Repasar la construcción y el empleo de los algunos verbos modales como forma de expresión de deseos, probabilidad, arrepentimiento, etc.; Conocer los compuestos de "body".

Objetivos Específicos:

- Utilizar de forma adecuada el Genitivo Sajón; prestando especial atención al plural.
- Diferenciar todos los modos de indicar posesión.
- Emplear los tiempos modales estudiados hasta el momento, diferenciando su uso y atendiendo especialmente al verbo "to must" expresando probabilidad.
- Diferenciar y conocer los pronombres posesivos del resto de pronombres.
- Integrar en la creación de frases los diferentes tiempos verbales discriminando correctamente su empleo en función de la intención comunicativa del emisor.
- Conocer el vocabulario referente a la unidad didáctica: viajes.

Asociado a las unidades de competencia:

- Extraer y expresar la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.
- Comunicarse con fluidez de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos en la unidad didáctica y responder adecuadamente a los comentarios de otros interlocutores.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de manera que el interlocutor no tenga que hacer especial esfuerzo para comprenderle.

- Utilizar un vocabulario variado que le permita matizar sus ideas, narrar experiencias, describir acontecimientos, etc. logrando expresar similitudes, contrastes y diferencias.

U. D.. 4. ON THE PLANE (EN EL AVIÓN).

4.1. "How" + adjetivo o adverbio: Estructura.; Estructura en interrogativas indirectas.

4.2. "How Long".

(Nº Horas teóricas: 9 horas// Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales:

- Construir frases empleando las estructuras y expresiones estudiadas; Aprender la estructura gramatical de las exclamaciones que permitirán al participante perfeccionar su competencia lingüística y de comprensión; Conocer y utilizar el vocabulario específico de la unidad.

Objetivos Específicos:

- Utilizar frases construyendo adecuadamente la estructura: "how" + adjetivo o adverbio.
- Revisar otros usos de "how".
- Reconocer y usar la frase "how long" en todos los posibles contextos.
- Construir frases con el vocabulario aprendido.

Asociado a las unidades de competencia:

- Hacer uso variado en su expresión oral y escrita de las expresiones y estructuras gramaticales aprendidas, utilizándolos de forma correcta y demostrando fluidez en el uso de estructuras gramaticales, expresiones, y vocabulario contribuyendo así a mejorar su expresión oral y escrita.
- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos durante el curso y responder adecuadamente a los comentarios de su interlocutor.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

U. D.. 5. AT THE STATION (EN LA ESTACIÓN).

5.1. "May"---"Might": Formación y uso.

5.2. Formación del Condicional Simple: "Would" + infinitivo sin to; Forma negativa.

5.3. La ausencia de necesidad: "Needn't"; "don't/ doesn't need to".

(Nº Horas teóricas: 9 horas// Nº horas prácticas:11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales:

- Adquirir dominio en la construcción y uso de algunos tiempos verbales a fin de perfeccionar el discurso (oral y escrito) del participante; Repasar la construcción y el empleo de los tiempos modales como forma de expresión de deseos, probabilidad, arrepentimiento, etc.; Conocer la expresión de ausencia de necesidad.

Objetivos Específicos:

- Demostrar el dominio en el empleo de las diversas formas verbales empleando con precisión las formas y estructuras verbales estudiadas en la unidad didáctica, en especial del tiempo condicional simple.
- Repasar otros tiempos verbales ya estudiados.
- Demostrar dominio en el empleo de los verbos modales diferenciando los verbos modales en función de la intención comunicativa, en este caso los verbos "may" y "might".
- Expresar ausencia de necesidad con "needn't" y "don't need to".
- Comprender la información facilitada identificando las distintas formas y estructuras verbales empleadas.

Asociado a la unidad de competencia:

- Expresarse de forma comunicativa en las situaciones habituales de la vida cotidiana con frases simples al incorporar progresivamente el vocabulario y la gramática estudiada en la presente unidad didáctica.
- Comprender textos sencillos identificando los elementos gramaticales y diferenciando los distintos usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.
- Construir frases de nivel medio empleando en su correcta forma y expresión las estructuras gramaticales estudiadas en la presente unidad didáctica.
- Comprender las explicaciones e instrucciones facilitadas poniendo en práctica los conocimientos de estructuras y de léxico aprendidos a lo largo de la unidad didáctica.

TALLER CULTURAL 1

Actividad 1- Identificar personajes y eventos específicos de Gran Bretaña.

Actividad 2- Responder preguntas de cultura y eventos de arte del Reino Unido y sus ciudades.

Actividad 3- Completar mapa geográfico de Gran Bretaña.

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº horas prácticas: 1 hora) TOTAL: 2 horas

Objetivos Generales:

- Conocer la cultura inglesa; Aprender nuevo vocabulario.

Objetivos Específicos:

- Identificar personajes y eventos específicos de Gran Bretaña.
- Conocer la cultura y eventos de arte del país.
- Conocer el mapa político de Gran Bretaña.

Asociado a la unidad de competencia:

- Conocer y poder comunicar conocimientos sobre cultura general del país de la lengua que se está aprendiendo, siendo en este caso El Reino Unido.

U.D. 6. ON THE TRAIN (EN EL TREN).

6.1. "Always" + "Present Continuos": Repetición; Acontecimientos inesperados.

6.2. El futuro con "Be" + Infinitivo: Acción en proyecto; Acción que conviene realizar; Acción impuesta.

6.3. Los adjetivos compuestos: Adjetivo; Participio Presente; Participio Pasado; Un sustantivo + ed; Otros adjetivos compuestos.

6.4. Formación de palabras compuestas: Interrogativas directas; Interrogativas indirectas.

(Nº Horas teóricas: 9 horas// Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales:

- Conocer en profundidad el uso del verbo "to be" + infinitivo; Saber formar adjetivos y palabras compuestas; Conocer el uso de "always".

Objetivos Específicos:

- Expresarse y formular correctamente frases con el futuro "be" + infinitivo.
- Utilizar fluidamente adjetivos y palabras compuestas conociendo detalladamente su formación.
- Revisar otros adjetivos estudiados anteriormente.
- Conocer de forma detallada el uso de "always" especialmente seguido de "Present Continuos"

Asociado a la unidad de competencia:

- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de forma que el interlocutor pueda comprenderle sin hacer un especial esfuerzo de comprensión.
- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos durante la unidad y responder adecuadamente a los comentarios de su interlocutor.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

U.D. 7. CUSTOMS CHECKS (CONTROL DE CLIENTES).

7.1. Conceptos: "For"; "Since"; "Ago".

7.2. El Artículo Determinado y los nombres geográficos.

7.3. Nombres y Adjetivos de Nacionalidad: Detalles de su uso.

7.4. La negación del artículo indeterminado: "not...a "; "not....any".

(Nº Horas teóricas: 9 horas// Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 19 horas

Objetivos Generales:

- Hacer usos de ciertas preposiciones y saber utilizarlas en los distintos contextos; Conocer nuevos usos de los artículos determinados e indeterminados.

Objetivos Específicos:

- Conocer y usar correctamente las preposiciones "for", "since" y "ago", conociendo su posición dentro de la frase, así como su utilización con los distintos tiempos verbales.
- Conocer de forma detallada el uso del artículo determinado e indeterminado con los nombres geográficos y los adjetivos de nacionalidad.
- Conocer las fórmulas de negación con el artículo indeterminado.

Asociado a la unidad de competencia:

- Extraer y expresar la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.
- Comunicarse con fluidez de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos en la unidad didáctica y responder adecuadamente a los comentarios de otros interlocutores.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de manera que el interlocutor no tenga que hacer especial esfuerzo para comprenderle.
- Utilizar un vocabulario variado que le permita matizar sus ideas, narrar experiencias, describir acontecimientos, etc. logrando expresar similitudes, contrastes y diferencias.

U. D..8. THE LUGAGE SEARCH (LA BÚSQUEDA DE EQUIPAJE).

8.1. Verbo "To Do" enfático: Uso.

8.2. La concordancia de los tiempos: Principal-subordinada; Ejemplos de formación y uso.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales:

- Expresar énfasis con el verbo "to do"; Aprender la concordancia de los tiempos.

Objetivos Específicos:

- Expresar correctamente énfasis con el verbo "to do", sabiendo su posición dentro de la frase.
- Conocer y utilizar la concordancia de los tiempos verbales entre las frases principales y las subordinadas.
- Repasar las frases subordinadas.

Asociado a la unidad de competencia:

- Expresar con claridad todas las frases de nivel avanzado que incluyan los conceptos, estructuras y vocabulario estudiados en la unidad.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de forma que el interlocutor pueda comprenderle sin hacer un especial esfuerzo de comprensión.
- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos durante la unidad y responder adecuadamente a los comentarios de su interlocutor.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

UNIDAD DE PRONUNCIACIÓN Y COMPRENSIÓN 1: MEETING YOUR PENFRIEND (CONOCER A TU AMIGO POR CARTA): Pronunciación, reproducción y comprensión de conceptos que se pueden dar en esta situación.

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº de horas prácticas:1 hora) TOTAL: 2 horas

UNIDAD DE PRONUNCIACIÓN Y COMPRENSIÓN 2: STUDYING ABROAD (ESTUDIANDO EN EL EXTRANJERO): Pronunciación, reproducción y comprensión de conceptos que se utilizan en este contexto.

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº de horas prácticas: 1 hora) TOTAL: 2 horas

TALLER CULTURAL 2

Actividad 1- Identificar personajes y eventos específicos de Gran Bretaña.

Actividad 2- Responder preguntas de cultura y eventos de arte del Reino Unido y sus ciudades.

Actividad 3- Completar mapa geográfico de Europa (capitales).

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº de horas prácticas: 1 hora) TOTAL: 2 horas

U.D. 9. HOTEL RESERVATIONS (RESERVAS DE HOTEL).

9.1. Verbos Irregulares: Listado de verbos irregulares.

9.2. "To" anafórico: Uso.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 19 horas

Objetivos Generales:

- Conocer los verbos irregulares; Utilizar el "to" anafórico; Conocer vocabulario sobre el tema de la unidad.

Objetivos Específicos:

- Conocer de forma detallada el uso y las formas de los verbos irregulares.
- Usar y reconocer el uso anafórico de "to" dentro de la frase.
- Usar el vocabulario estudiado en la unidad.

Asociado a la unidad de competencia:

- Hacer uso variado en su expresión oral y escrita de tiempos verbales, utilizándolos de forma correcta y demostrando fluidez en el uso de estructuras gramaticales, expresiones, y vocabulario contribuyendo así a mejorar su expresión oral y escrita.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de forma que el interlocutor pueda comprenderle sin hacer un especial esfuerzo de comprensión.
- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos durante el curso y responder adecuadamente a los comentarios de su interlocutor.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

U. D.. 10. STAYING IN A HOTEL (ESTANCIA EN UN HOTEL).

10.1. Empleo del condicional simple: Uso y estructura.

10.2. Uso y omisión de "The".

(Nº Horas teóricas: 10 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 21 horas

Objetivos Generales:

- Hacer uso de nuevos tiempos verbales aprendidos en los distintos contextos; Conocer en profundidad el uso del artículo determinado "the".

Objetivos Específicos:

- Utilizar adecuadamente el condicional simple.
- Repasar los tiempos verbales estudiados anteriormente.
- Conocer en profundidad todos los usos del artículo determinado "the", conociendo exactamente los casos de uso u omisión del mismo.

Asociado a la unidad de competencia:

- Hacer uso variado en su expresión oral y escrita de las expresiones aprendidas y de la formación y diferencias existentes entre los verbos estudiados, utilizándolos de forma correcta y demostrando fluidez en el uso de estructuras gramaticales, expresiones, y vocabulario contribuyendo así a mejorar su expresión oral y escrita.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de forma que el interlocutor pueda comprenderle sin hacer un especial esfuerzo de comprensión.
- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos durante el curso y responder adecuadamente a los comentarios de su interlocutor.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

UNIDAD DE PRONUNCIACIÓN Y COMPRENSIÓN 3: A CAMPING TRIP (VIAJAR A UN CAMPING).Pronunciación, reproducción y comprensión de conceptos referidos a la estancia en un camping.

(Nº Horas teóricas: 1hora // Nº de horas prácticas:1 hora) TOTAL: 2 horas

U. D.. 11. A TOUR OF THE TOWN (UNA VISITA A LA CIUDAD).

11.1. El Condicional Perfecto: Formación y uso

11.2. La forma impersonal: Pasiva sin sujeto agente; Pronombres personales: "we , you , they"; Uso de "people"(plural), "somebody, someone" (singular); Indefinido "one"; There is + sustantivo con sentido verbal

11.3. "Still" y "Yet": Uso y posición en la frase.

(Nº Horas teóricas: 10 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 21 horas

Objetivo General:

- Aprender a formular oraciones en voz pasiva sin sujeto agente y otras fórmulas a fin de perfeccionar su competencia lingüística y de comprensión; Aprender a construir las oraciones condicionales perfectas con el fin de perfeccionar las competencias de expresión y comprensión de la lengua inglesa de los participantes; Repasar el condicional simple; Conocer el uso de "still" y "yet".

Objetivos Específicos:

- Demostrar fluidez en la construcción de estructuras gramaticales complejas formulando correctamente las oraciones condicionales en función de los diferentes tipos estudiados. Especialmente a el condicional perfecto estudiado en esta unidad.
- Repasar en profundidad el condicional simple.
- Construir frases utilizando todas las fórmulas impersonales explicadas en la unidad.
- Construir oraciones empleando los tiempos perfectos en la elaboración de frases en voz pasiva.

- Comprender discursos (orales y/o escritos) identificando con precisión los tiempos verbales de las oraciones condicionales.

Asociado a la unidad de competencia:

- Demostrar fluidez en el uso de estructuras gramaticales, expresiones, y vocabulario contribuyendo así a mejorar la expresión oral y escrita.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de forma que el interlocutor pueda comprenderle sin hacer un especial esfuerzo de comprensión.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

U.D. 12. A TOUR OF THE CASTLE (VISITA A UN CASTILLO).

12.1. Construcción de la Pasiva: Formación: be+participio pasado// get + participio pasado; Empleo.

12.2. Empleo de la voz pasiva.

12.3. El deseo y el pensar: "Wish" formación y uso.

(Nº Horas teóricas: 9 horas// Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales:

- Aprender a formular oraciones en voz pasiva a fin de perfeccionar su competencia lingüística y de comprensión; Expresar deseo y pesar.

Objetivos Específicos:

- Construir oraciones empleando con precisión los tiempos perfectos en la elaboración de frases en voz pasiva.
- Conocer en profundidad el uso y formación de la voz pasiva.
- Expresar deseo y pesar a través del uso de "wish", conociendo de forma detallada su estructura y formación.

Asociado a la unidad de competencia:

- Expresarse de forma comunicativa en las situaciones habituales de la vida cotidiana con frases de nivel avanzado al incorporar progresivamente el vocabulario y la gramática estudiada en la presente unidad didáctica.
- Comprender textos sencillos identificando los elementos gramaticales y diferenciando los distintos usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.
- Construir frases sencillas empleando en su correcta forma y expresión las estructuras gramaticales estudiadas en la presente unidad didáctica.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de forma que el interlocutor pueda comprenderle sin hacer un especial esfuerzo de comprensión.

TALLER CULTURAL 3

Actividad 1- Identificar monumentos, arte y cultura típicas de Gran Bretaña.

Actividad 2- Responder preguntas sobre televisión, arte, música, etc., sobre el Reino Unido y sus ciudades.

Actividad 3- Completar mapas geográficos de Gran Bretaña.

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº de horas prácticas:1 hora) TOTAL: 2 horas

Objetivos Generales:

- Conocer la cultura inglesa; Repasar algunas estructuras y fórmulas gramaticales.

Objetivos Específicos:

- Identificar monumentos, cultura y arte.
- Conocer personajes y anécdotas de la cultura e historia del país.
- Conocer el mapa político de Gran Bretaña.
- Repasar algunas estructuras y fórmulas gramaticales. También vocabulario específico.

Asociado a la unidad de competencia:

- Conocer y poder comunicar conocimientos sobre cultura general del país de la lengua que se está aprendiendo, siendo en este caso El Reino Unido.

CONTENIDOS PRÁCTICOS:

Todos los contenidos prácticos que el participante realice poseen información de retorno para el propio participante, hecho que le permitirá observar sus progresos así como obtener una orientación pedagógica. A través de las diferentes actividades prácticas el participante podrá desarrollar y perfeccionar las cuatro competencias fundamentales para dominar un idioma:

- Escuchar (comprensión oral).
- Leer (comprensión escrita).
- Escribir (expresión escrita).
- Hablar (expresión oral).

Dada la importancia que la pronunciación tiene en el aprendizaje de un idioma, el curso se basa en el principio básico de la imitación, contando con un programa que recrea una situación natural de aprendizaje donde se ofrece al participante la posibilidad de escuchar y de repetir los sonidos, palabras o frases tantas veces como desee. El programa de reconocimiento de voz que posee analiza la pronunciación generada por el participante y ofrece inmediatamente una información de retorno al participante representando gráficamente su pronunciación, además de puntuarla y así cuanto mejor sea su pronunciación, más elevada será su puntuación. Además, el programa cuenta con un sistema de detección de errores de pronunciación, informando al participante automáticamente de su error.

El aprendizaje del idioma se ve enriquecido con la presentación en vídeo de diversas situaciones habituales, explicaciones, ejercicios, etc. que permiten al participante observar situaciones naturales, escuchar a otros y responder a sus demandas.

Entre los ejercicios prácticos que se realizarán en este curso podemos señalar las competencias que se practicarán:

- La competencia 'Comprensión Escrita' se desarrollará a través de la mayoría de los ejercicios (diálogos, asociación de imagen – palabra, asociación de palabras, completar frases, léxico, traducción, etc.).

- La competencia de 'Comprensión Oral' se desarrollará mediante ejercicios de escucha de diálogos, reproducciones de audio, dictados, visualización de vídeos, etc. Incluye tres unidades de Pronunciación y Comprensión específicas que desarrollan especialmente esta importante competencia a la hora de aprender de forma satisfactoria un idioma.
- La competencia de 'Expresión Escrita' se desarrollará a través de ejercicios de ordenación de palabras, identificación de palabras ocultas en una frase, crucigramas, ejercicios de gramática, dictados, y redacciones.
- La competencia de 'Expresión Oral' se desarrollará a través de la asociación de imagen – palabra, identificación de la palabra correcta y ordenación de palabras de una frase con reconocimiento de voz, pronunciación de palabras, y comprensión de diálogos. También son imprescindibles para el desarrollo de esta competencia las tres unidades de Pronunciación y Comprensión señaladas anteriormente.
- Finalmente se incluyen en este método tres Talleres Culturales a través de los cuales el participante, de forma muy amena y en forma de concurso, tiene la posibilidad de acercarse a la cultura, historia y geografía del Reino Unido, poniendo siempre en práctica todas las competencias señaladas anteriormente.

DESARROLLO DE LA ACCIÓN FORMATIVA:

Los contenidos de la acción formativa responden a una serie de objetivos, previamente establecidos, con los que se pretende conseguir que los participantes adquieran una serie de conocimientos que, a corto y medio plazo, puedan aplicar en sus puestos de trabajo; consiguiendo determinadas habilidades, destrezas y actitudes capaces de mejorar su capacidad técnico-profesional.

La acción formativa está estructurada en Unidades Didácticas, con actividades que reflejen la aplicación práctica de los contenidos teóricos y las que los alumnos demanden para su utilización como herramientas, con el fin de facilitar las labores de su actividad profesional. Por ello la acción formativa estará basada, en gran medida, en la resolución de problemas y situaciones reales extraídos de la actividad laboral particular, de tal forma que se aprenda a tomar decisiones para su resolución.

Los formadores/tutores, a partir de los conocimientos, nivel y expectativas de los participantes, adecuarán la metodología a las necesidades concretas del grupo, estableciendo el nivel de dificultad en función del perfil de los mismos. Igualmente la temporalización de la acción formativa y su distribución en horas teóricas y prácticas podrá modificarse en función del nivel de complejidad de los contenidos y de la facilidad con que los participantes asimilen los conocimientos.

Se propone una metodología activa y participativa, orientada a conseguir niveles elevados de significatividad y funcionalidad del aprendizaje, tratando de proporcionar un aprendizaje significativo para el colectivo destinatario de la acción.

Como apoyo a los contenidos de la acción formativa se hará entrega del material didáctico y se proporcionará a los participantes Bibliografía actualizada y vigente en el mercado; para que una vez finalizada la acción, puedan consultarla y/o ampliar los conocimientos siempre que lo consideren oportuno o lo necesiten para el desarrollo de su actividad profesional.

Al finalizar la acción formativa los participantes cumplimentan unos cuestionarios de evaluación, que tienen como objetivo conocer si se han alcanzado los objetivos propuestos

5. ESTRATEGIAS PARA LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

MODALIDAD: MIXTA

HORAS: 220

DISTANCIA: 130

TELEFORMACIÓN: 90

OBJETIVOS GENERALES:

- Garantizar la NO DISCRIMINACIÓN Y EL ACCESO A LA FORMACIÓN de los trabajadores/as, a través del proceso de selección de participantes en esta acción formativa, respetando los porcentajes que se determinen para esta convocatoria.
- Capacitar a los trabajadores/as para el ejercicio de las ACTIVIDADES PROFESIONALES PROPIAS de este sector, mediante su participación en esta acción, elaborada conforme a los objetivos del Sistema Nacional de Cualificación Profesional.
- Colaborar en el establecimiento de unos ESTÁNDARES DE CALIDAD homologados para la formación que se da en el sector, mediante la aplicación de evaluaciones sistemáticas a través de cuestionarios de opinión, cuestionarios de aplicabilidad en el puesto de trabajo y evaluación de habilidades.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Los participantes, al finalizar esta acción formativa, estarán capacitados para:

- Comprender el concepto de calidad aplicado al servicio y atención al cliente.
- Reflexionar sobre lo que esperan los clientes del negocio o empresa.
- Conocer las consecuencias positivas que se derivan del trato eficaz hacia el cliente.
- Comprender las necesidades básicas que motivan el comportamiento de los clientes.
- Definir los comportamientos que caracterizan la competencia social en el trato con el cliente.
- Analizar las barreras u obstáculos en el proceso de comunicación y sugerir medidas para reducir su impacto.
- Recomendar medidas para afrontar situaciones conflictivas y difíciles en el trato directo con los clientes.
- Conocer los elementos claves que favorecen la atención telefónica eficaz al cliente.
- Reflexionar sobre las características de la cultura empresarial que permite ofrecer un servicio de excelencia al cliente.
- Comprender la importancia que tiene la fidelización en el desarrollo de la empresa.
- Conocer el concepto de CRM, así como las fases de aplicación de sus estrategias.
- Distinguir los aspectos más relevantes que diferencian una estrategia CRM de una CRM y profundizar en el Marketing one to one.

CONTENIDOS

DESCRIPCIÓN DEL CURSO:

En este curso se ofrecen una serie de recomendaciones para aquellas empresas que están en contacto directo con los clientes. El conocimiento del valor del cliente y la calidad en la atención tienen sentido para las empresas u organizaciones que pretenden mejorar su rentabilidad a través de la satisfacción a sus clientes. Por lo tanto, prestar un servicio de excelencia al cliente, representa un valor para la empresa, valor que la distinguirá de la competencia.

CONTENIDOS:**MÓDULO 1:**

Unidad didáctica 1. SITUACIÓN ACTUAL DEL MERCADO Y LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE. (15 horas)

- 1.1 Introducción
- 1.2 Características del mercado actual
- 1.3 Concepto y dimensiones de la calidad.
- 1.4 Expectativas de los clientes
- 1.5 Factores que determinan la formación de expectativas en los clientes
- 1.6 Ventajas y beneficios de la atención eficaz al cliente

EJERCICIOS PRÁCTICOS: Ejercicios autoevaluativos para que el participante pueda valorar el grado de asimilación de contenidos. (1 h. 30 min.)

Unidad didáctica 2. NECESIDADES BÁSICAS QUE MOTIVAN EL COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE. (15 horas)

- 2.1 Introducción
- 2.2 Definición de necesidades y motivación
- 2.3 Comprensión de las motivaciones del cliente según el modelo de Maslow
 - Básicas (Fisiológicas)
 - Seguridad
 - Afiliación
 - Poder o Autoestima
 - Autorrealización
- 2.4 Cómo responder de forma positiva a las necesidades del cliente.

EJERCICIOS PRÁCTICOS: Ejercicios autoevaluativos para que el participante pueda valorar el grado de asimilación de contenidos. (1 h. 30 min.)

Unidad didáctica 3. COMUNICACIÓN EFICAZ CON LOS CLIENTES. (15 horas)

- 3.1 Introducción
- 3.2 Concepto de comunicación.
- 3.3 Eficacia de la comunicación.
 - Eficacia como satisfacción de una necesidad
 - Eficacia como respuesta a una expectativa

- Eficacia como acción asertiva
- Eficacia como evitación de situaciones manipulativas

3.4 Grado de eficacia en la comunicación.

EJERCICIOS PRÁCTICOS: Ejercicios autoevaluativos para que el participante pueda valorar el grado de asimilación de contenidos. (1 h. 30 min.)

Unidad didáctica 4. ACTITUDES DEL PROFESIONAL QUE GENERAN SATISFACCIÓN / INSATISFACCIÓN EN EL CLIENTE: LAS POSICIONES EXISTENCIALES. (15 horas)

4.1 Planos de la comunicación

4.2 Las posiciones psicológicas

- Posición realista
- Posición desvalorizada
- Posición prepotente
- Posición maniaca

4.3 El OK/OK mecánico

EJERCICIOS PRÁCTICOS: Ejercicios autoevaluativos para que el participante pueda valorar el grado de asimilación de contenidos. (1 h. 30 min.)

Unidad didáctica 5. DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN. (15 horas)

5.1 Introducción

5.2 El proceso de comunicación.

5.3 Pérdida del mensaje.

5.4 Bloqueos en la comunicación.

- Dificultades en el emisor/receptor
- Dificultades en el canal
- Dificultades en la retroalimentación

EJERCICIOS PRÁCTICOS: Ejercicios autoevaluativos para que el participante pueda valorar el grado de asimilación de contenidos. (1 h. 30 min.)

Unidad didáctica 6. HABILIDADES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE. (15 horas)

6.1. Introducción

6.2 Definición de competencia social

6.3 Habilidades sociales básicas

6.3.1. Escuchar activamente

- Empatizar
- Formular preguntas
- Resultar positivo o reforzante
- Ofrecer información
- Recibir elogios

EJERCICIOS PRÁCTICOS: Ejercicios autoevaluativos para que el participante pueda valorar el grado de asimilación de contenidos. (1 h. 30 min.)

MÓDULO 2

Unidad didáctica 7. EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. (15 horas)

- 7.1 Introducción
- 7.2 Antes del contacto.
- 7.3 El inicio del contacto.
- 7.4 Obtener información y descubrir las necesidades.
- 7.5 La solución satisfactoria
- 7.6 El cierre eficaz del encuentro.

EJERCICIOS PRÁCTICOS: Ejercicios autoevaluativos para que el participante pueda valorar el grado de asimilación de contenidos. (1 h. 30 min.)

Unidad didáctica 8. EL COMPORTAMIENTO ASERTIVO COMO ESTRATEGIA PARA UNA ATENCIÓN EFICAZ (15 horas)

- 8.1 Introducción
- 8.2 Definición de la asertividad.
- 8.3 Estilos de comunicación.
 - Estilo pasivo
 - Estilo agresivo
 - Estilo asertivo
- 8.4 Derechos asertivos.
- 8.5 Componentes de la conducta asertiva.
 - Decir no a peticiones de clientes
 - Confrontar o incidir en comportamientos negativos de clientes
 - Recibir críticas hostiles de clientes

EJERCICIOS PRÁCTICOS: Ejercicios autoevaluativos para que el participante pueda valorar el grado de asimilación de contenidos. (1 h. 30 min.)

Unidad didáctica 9. ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR SITUACIONES CONFLICTIVAS Y ORIENTACIONES PARA RESOLVER OTRAS SITUACIONES (16 horas)

- 9.1 Introducción
- 9.2 Definición de problema y conflicto.
- 9.3 Dinámica de un conflicto.
- 9.4 Respuestas ante el conflicto.
 - Transferencias
 - Reproche
 - Autoinculpación
 - Asertiva
- 9.5 El enfoque asertivo.
 - Autocontrol .
 - Escuchar y empatizar
 - Uso de técnicas asertivas .
 - Centrarse en la solución

9.6 Cuando la situación nos desborda.

- Poner límites
- Invitar a un área privada
- Pedir ayuda

EJERCICIOS PRÁCTICOS: Ejercicios autoevaluativos para que el participante pueda valorar el grado de asimilación de contenidos. (1 h. 30 min.)

Unidad didáctica 10. EL MARKETING EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE: LO QUE LA EMPRESA DEBE TENER EN CUENTA PARA OFRECER LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE. (15 horas.)

10.1. Introducción

10.2. No entendemos lo que nos dicen los clientes

10.3. Los clientes no nos entienden

10.4. Ofrecer malas noticias

10.5. Los clientes se quejan o reclaman

10.6. Evitar las manipulaciones

10.7. Estrategias para reducir el desgaste profesional

EJERCICIOS PRÁCTICOS: Ejercicios autoevaluativos para que el participante pueda valorar el grado de asimilación de contenidos. (1 h. 30 min.)

Unidad didáctica 11. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE (15 horas)

11.1. Introducción.

11.2. Características de la Atención Telefónica.

- Nuestro interlocutor no nos ve.
- No vemos a nuestro interlocutor.

11.3. Ventajas e Inconvenientes de la Atención Telefónica.

- Necesidad de la Atención Telefónica.
- Dificultades de la Comunicación Telefónica.

11.4. Elementos de la Comunicación Telefónica.

- El tono de voz.
- La velocidad.
- El lenguaje.
- El silencio y la sonrisa.

11.5. Fases de una llamada.

- Preparación de la llamada.
- Establecimiento de contacto; el saludo.
- Análisis de necesidades.
- Presentación del producto o servicio.
- Tratamiento de objeciones.
- Formalización de la venta.
- Despedida.
- Seguimiento comercial. Fidelización.

11.6. Atención Simultánea.

11.7. Clientes Telefónicos. Tipología.

11.8. Pautas para afrontar situaciones difíciles.

- Filtrar una llamada o visita.
- Atender quejas o reclamaciones.
- Otros consejos de interés.

EJERCICIOS PRÁCTICOS: Ejercicios autoevaluativos para que el participante pueda valorar el grado de asimilación de contenidos. (1 h. 30 min.)

Unidad didáctica 12. APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE CRM (17 horas)

12.1. Introducción al concepto de CRM

- Definiciones y desarrollo de CRM.
- Importancia del concepto de CRM
- Definiciones y desarrollo de CRM
- Fases de las estrategias de CRM.
 - a) ¿Quién es el objetivo de la empresa?
 - b) Fases de las estrategias de CRM: identificación, diferenciación, interacción, personalización.
 - c) Adaptación al comercio electrónico e Internet en la solución CRM.
- Beneficios de los sistemas CRM.

12.2. La relación con el cliente en CRM.

- Mantenimiento de los clientes existentes, estrategias y objetivos tácticos en CRM.
- Criterios para la selección de los clientes más rentables.

12.3. Fidelización de clientes.

- Introducción.
 - a) Concepto de fidelización
 - b) Elementos básicos de la fidelización de clientes: habitualidad, personalización, diferenciación, satisfacción, fidelidad.
- Fases del proceso de fidelización de clientes
 - a) Consideraciones previas.
 - b) Desarrollo del programa de fidelización.
 - c) Cómo medir la fidelidad del cliente

12.3.4. Cómo fidelizar al cliente.

12.3.5. Modificación de las estrategias de relación con el cliente. Implantación del sistema CRM y desarrollo de un programa de comunicación eficaz.

EJERCICIOS PRÁCTICOS: Ejercicios autoevaluativos para que el participante pueda valorar el grado de asimilación de contenidos. (2 horas)

Unidad didáctica 13. CRM: APARICIÓN Y EVOLUCIÓN. IMPLEMENTACIÓN EN LA EMPRESA. (16 horas)

13.1. CRM . Aparición y evolución.

- El marketing en Internet
- Concepto de CRM.
- Estrategias de CRM : información, análisis, personalización, segmentación del cliente, dirección, estructura, distribución, transacciones.
- Oferta personalizada: el Marketing "one to one".

13.2. Desarrollo de la estrategia CRM en Internet.

- Introducción.
- Los componentes CRM del e-Business.
 - a) Los componentes CRM del e-Business.
 - b) Ventajas de CRM frente CRM.
- Optimización de la relación con el cliente.
- Desarrollo de programas a medida.
 - a) Producción clientelizada.
 - b) Clientización y personalización en Internet.
- ¿Cómo implementar una solución e CRM en la empresa?
- Beneficios de CRM

13.3. Herramientas de personalización: el binomio ERP- CRM

- 13.3.1. Introducción. Principios de ERP.
- 13.3.2. Desarrollo del binomio ERP- CRM
- 13.3.3. Los sistemas ERP en la empresa.
- Cambios en la cadena de valor.
- Ventajas de los ASP.
- Otras alternativas para una oferta personalizada:
 - a) Call Centers
 - b) Data warehouse

13.4 Posibles aplicaciones de CRM en la empresa.

- a) Los nuevos intermediarios: agentes inteligentes
- b) Criterios para la selección del proveedor de CRM
- c) Casos de éxito

EJERCICIOS PRÁCTICOS: Ejercicios autoevaluativos para que el participante pueda valorar el grado de asimilación de contenidos. (2h. 30 min.)

CONCLUSIÓN:

Los principales temas tratados en este curso han sido:

- Criterios de calidad en la atención a los clientes
- Elementos que proporcionan eficacia a nuestra interacción con los clientes evitando los bloqueos e interferencias que inconscientemente surgen en la comunicación.
- Saber escuchar la demanda y necesidades de los clientes que requieren nuestros servicios.
- Afrontar de manera asertiva las dificultades que puedan surgir en la interacción con los clientes.
- Concepto de CRM. Estrategias. CRM.

TIEMPO DE IMPARTICIÓN Y DISTRIBUCIÓN EN EL CALENDARIO

Dada la modalidad de impartición, el participante tiene total flexibilidad de horario para el estudio de la acción formativa. No obstante, nosotros recomendamos una dedicación de, aproximadamente, 2 horas diarias de lunes a viernes.

BIBLIOGRAFÍA

- HOROVITZ, JACQUES, 'Los siete secretos del servicio al cliente'. Editorial ALHAMBRA 2000.
- LARSON, WILLIAM W., 'Mejorar la atención al cliente'. Editorial ALHAMBRA 2002.
- PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, JOSÉ ANTONIO, 'Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad Total'. Editorial ESIC 1994.
- GARCÍA VALCÁRCEL I. 'CRM gestión de la relación con los clientes'. Madrid: Fundación Confemetal. 2001.
- INIESTA: (2000). Fidelización de consumidores. Ediciones Gestión.
- CUESTA FERNÁNDEZ, FÉLIX: (2003). Fidelización: un paso más allá de la retención. McGraw-Hill

6. TÉCNICO EN OFIMÁTICA

MODALIDAD: MIXTA

HORAS: 220

DISTANCIA: 216

TELEFORMACIÓN 4

OBJETIVOS GENERALES:

- Garantizar la NO DISCRIMINACIÓN Y EL ACCESO A LA FORMACIÓN de los trabajadores/as, a través del proceso de selección de participantes en esta acción formativa, respetando los porcentajes que se determinen para esta convocatoria.
- Potenciar la UNIDAD DEL MERCADO DE TRABAJO Y LA LIBERTAD DE CIRCULACIÓN DE TRABAJADORES mediante su participación en esta acción, normalizada y validada en todo el ámbito geográfico.
- Colaborar en el establecimiento de unos ESTÁNDARES DE CALIDAD homologados para la formación que se da en el sector, mediante la aplicación de evaluaciones sistemáticas a través de cuestionarios de opinión, cuestionarios de aplicabilidad en el puesto de trabajo y evaluación de habilidades.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Gracias a su participación en esta acción formativa, el alumno estará capacitado para:

- Obtener un óptimo rendimiento del procesador de textos Word, gracias a la utilización de sus funciones de creación y modificación de documentos, tanto básicas como avanzadas.
- Obtener un óptimo rendimiento de la hoja de cálculo Excel, gracias a las habilidades adquiridas en la creación, edición y trabajo en general con hojas de cálculo, tanto básicas como complejas.
- Aplicar los conceptos fundamentales de las bases de datos y las funciones que posee la aplicación para su desarrollo, Access, tanto básicas como avanzadas.
- Aplicar con Publisher conceptos técnicos de autoedición y diseño para trabajar con imágenes y texto, crear páginas Web y publicaciones sencillas para imprimir.

CONTENIDOS

Este curso en formato CD ROM interactivo enseña a operar con todas las funciones del procesador de texto Word. Se abordan las técnicas y habilidades para crear documentos configurando diferentes formatos para cada uno, tanto básicos como avanzados.

Se abordan igualmente las funciones de Microsoft Excel, realizando un recorrido por el entorno de trabajo, el manejo de datos y las funciones para una óptima gestión de la contabilidad auxiliar, así como el diseño, creación y gestión con bases de datos a nivel básico y avanzado. Por último la herramienta de autoedición Publisher permitirá al alumnado abordar trabajos básicos de autoedición.

UNIDAD DIDÁCTICA 1: MICROSOFT WORD 2003 BÁSICO (15 HORAS)

1. INTRODUCCIÓN A OFFICE.

- Los programas de Office
- Utilizando plantillas
- Los asistentes
- Compartir los documentos

2. PERSONALIZAR EL ENTORNO.

- Los menús.
- Las barras de herramientas.
- Crear una nueva barra.
- Guardar la configuración.

3. OBTENER AYUDA Y RECURSOS.

- El panel de tareas.
- El sistema de ayuda.
- La tabla de contenido.
- Hacer preguntas.
- Imágenes prediseñadas.

4. OTROS ELEMENTOS COMUNES.

- El cuadro de diálogo Abrir.
- Buscar archivos.
- El cuadro Propiedades.
- Portapapeles de Office.

5. PRIMEROS PASOS EN WORD 2003.

- Escribir con el PC.
- Iniciar Word.
- Partes principales.
- Salir de Word.

6. EDITAR Y GUARDAR DOCUMENTOS.

- Abrir un documento.
- Escribir texto.
- División de palabras.
- Guardar el documento.

7. MODOS DE VER LOS DOCUMENTOS.

- Tipos de vistas.
- Configurar las vistas.
- Otros tipos de vistas.
- División en ventanas.

8. MOVERSE POR EL DOCUMENTO.

- Situar el cursor.
- Seleccionar el texto.
- Corregir y borrar.
- Haz clic y escribe.

9. MODIFICAR EL TEXTO.

- Cortar, copiar y pegar.
- Mayúsculas y minúsculas.
- Tipo de letra o fuente.
- Copiar el formato.

10. REVISAR EL TEXTO.

- Buscar y reemplazar texto.
- Revisión manual.
- Revisión automática.
- Poner símbolos.
- Versiones de documento.

APLICACIONES PRÁCTICAS CON ORDENADOR: 11 HORAS

UNIDAD DIDÁCTICA 2: MICROSOFT WORD 2003 AVANZADO (11 HORAS)

1. FORMATO DE PÁRRAFO I.

- Alineación del texto.
- La barra de regla.
- Sangrar el texto.
- Utilizar las tabulaciones.
- Caracteres no imprimibles.

2. FORMATO DE PÁRRAFO II.

- Espacio entre las letras.
- Interlineado y espaciado.
- Añadir bordes y sombreado.
- Letra capital.

3. FORMATO DE PÁGINA I.

- Alineación vertical del texto.
- Saltos de página.
- Borde de página.

4. FORMATO DE PÁGINA II.

- Mantener el texto junto.
- Numerar líneas.
- Numerar páginas.

- Dividir en secciones.

5. ENCABEZADOS, NOTAS Y PIES.

- Encabezados y pies.
- Poner varios encabezados.
- Notas al pie de página.
- Editar notas al pie.
- Notas al final.

6. LISTAS Y COLUMNAS.

- Listas automáticas.
- Listas con viñetas.
- Texto en columnas.
- Ajustar el ancho.

7. AÑADIR IMÁGENES.

- Imágenes en el documento.
- Brillo, contraste y posición.
- Fondos y marcas de agua.
- La galería multimedia.

8. IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS.

- Preparar el papel.
- Ajustar los márgenes.
- Vista preliminar.
- Imprimir el documento.

APLICACIONES PRÁCTICAS CON ORDENADOR: 17 HORAS

UNIDAD DIDÁCTICA 3: MICROSOFT EXCEL 2003 BÁSICO (21 HORAS)

1: INTRODUCCIÓN A EXCEL 2003.

- Para qué sirve Excel.
- Partes principales.
- Los menús de Excel.
- El primer libro.
- Salir de Excel.

2. LIBROS Y HOJAS.

- Libros y hojas en Excel.
- Moverse por las hojas.
- Crear y borrar hojas.
- Mover y copiar hojas.
- Guardar libros.

3. INTRODUCIR DATOS (I).

- Datos en Excel.
- Formas de introducir datos.
- Introducir números y texto.
- Introducir fechas.
- Insertar símbolos.

4. INTRODUCIR DATOS (II).

- Rellenar un grupo de celdas.
- Crear series.
- Crear tendencias.
- Revisar la ortografía.

5. MODIFICAR HOJAS.

- Editar celdas.
- Cortar, copiar y pegar.
- Cortar y copiar con el ratón.
- Insertar y eliminar celdas.
- Buscar y reemplazar.

6. ORGANIZAR E IMPRIMIR HOJAS.

- Ventanas.
- Configurar página.
- Saltos de página.
- Imprimir.

7. FORMATOS DE CELDAS.

- Qué es el formato de celdas.
- Anchura y altura de celdas.
- Alineación de datos.
- Fuentes de texto.
- Bordos y rellenos.

APLICACIONES PRÁCTICAS CON ORDENADOR: 9 HORAS

UNIDAD DIDÁCTICA 4: MICROSOFT EXCEL 2003 AVANZADO (11 HORAS)

1. FÓRMULAS.

- Qué son las fórmulas.
- Referencias a celdas.
- Referencias a otras hojas.
- Mover y copiar fórmulas.
- Rótulos y nombres.

2. FUNCIONES.

- Qué son las funciones.
- Autosuma.

- Insertar una función.
- Insertar referencias.
- Funciones anidadas.

3. FORMATO AVANZADO DE CELDAS.

- Formatos de número.
- Formatos personalizados.
- Formatos condicionales.
- Estilos.
- Autoformato.

4. MÁS SOBRE LA EDICIÓN DE HOJAS.

- Pegado especial.
- Organizar con paneles.
- Comparar libros.
- Insertar dibujos e imágenes.
- Buscar por formato.

5. CREAR GRÁFICOS.

- Introducción.
- Gráficos incrustados.
- Hojas de gráfico.
- Selección de elementos.
- Añadir datos.

6. COLOCAR DATOS EN LA WEB.

- Insertar hipervínculos.
- La barra de herramientas Web.
- Colocar datos estáticos.
- Colocar datos interactivos.
- Publicar en el servidor Web.

APLICACIONES PRÁCTICAS CON ORDENADOR: 13 HORAS

UNIDAD DIDÁCTICA 5: MICROSOFT ACCESS 2003 BÁSICO (17 HORAS)

1. INTRODUCCIÓN A ACCESS.

- ¿Para qué sirve Access?.
- Iniciar Access.
- La ventana principal.
- Menús contextuales.

2. OBJETOS DE UNA BASE DE DATOS.

- Utilizar una plantilla.
- Tablas.
- Consultas.

- Formularios.
- Informes.
- Otros objetos.

3. ANÁLISIS DE BASES DE DATOS.

- Introducción.
- Identificar entidades.
- Identificar relaciones.
- El modelo Entidad - Relación.

4. DISEÑO DE BASES DE DATOS.

- Introducción.
- Las tablas.
- Las relaciones.
- Conclusión.

5. TABLAS.

- Introducción.
- Crear tablas.
- Asistente para tablas.

6. RELACIONES.

- Introducción.
- Relaciones 1 a muchos.
- Integridad referencial.
- Relaciones Muchos a muchos.

7. EDICIÓN DE DATOS.

- La hoja de datos.
- Añadir registros.
- Ordenar por campos.
- Modificar y eliminar registros.
- Búsqueda de registros.

8. EDICIÓN DE DATOS (II).

- Hojas secundarias de datos.
- Personalizar hojas de datos.
- Seleccionar campos y registros.
- Corrección ortográfica.
- Autocorrección.

9. PERSONALIZAR LAS TABLAS.

- Tamaño del campo.
- Requerido y longitud cero.
- Valor predeterminado.
- Regla de validación.

APLICACIONES PRÁCTICAS CON ORDENADOR: 13 HORAS

UNIDAD DIDÁCTICA 6: MICROSOFT ACCESS 2003 AVANZADO (15 HORAS)

1. PROPIEDADES AVANZADAS DE CAMPO.

- Formato.
- Formatos personalizados.
- Máscara de entrada.
- Índices.

2. CONSULTAS.

- Introducción.
- Crear consultas.
- Asistente de consultas.
- Ordenación y criterios.
- Propiedades de una consulta.

3. MÁS CONSULTAS.

- Consultas de actualización.
- Consultas de eliminación.
- Consultas de datos anexados.
- Otras consultas.
- Consultas de parámetros.

4. CALCULAR CAMPOS Y TOTALES.

- Establecer criterios.
- Campos calculados.
- Cálculos de totales.

5. FORMULARIOS.

- Asistentes para formularios.
- Modos de vista.
- Edición de datos.
- Los subformularios.
- Propiedades del formulario.

6. DISEÑO DE FORMULARIOS.

- Añadir controles.
- Propiedades.
- Editar controles.

7. DISEÑO DE FORMULARIOS (II).

- Otras propiedades.
- Secciones de un formulario.

8. DISEÑO DE FORMULARIOS (III).

- Lista de opciones.
- Establecer opciones.
- Botones de comando.
- Efectos de diseño.
- Autoformato.

9. CREAR EXPRESIONES.

- Introducción.
- El Generador de expresiones.
- Funciones.
- Otros controles.
- Formulario de inicio.

10. INFORMES.

- Introducción.
- Asistentes para informes.
- Modos de vista.
- Diseño de informes.
- Secciones.

11 TRABAJAR CON INFORMES.

- Ordenar y agrupar.
- Propiedades del grupo.
- Subinformes.
- Imprimir etiquetas.

APLICACIONES PRÁCTICAS CON ORDENADOR: 15 HORAS

UNIDAD DIDÁCTICA 7: MICROSOFT PUBLISHER 2003 (28 HORAS)

1. INTRODUCCIÓN A PUBLISHER.

- El mundo de la Autoedición.
- Utilizar un asistente.
- Utilizar un diseño previo.
- Crear una publicación en blanco.
- Datos personales.
- Introducción a la impresión.

2. CONOCER EL ENTORNO DE TRABAJO.

- La ventana principal.
- Aplicar zoom.
- Tipos de marcos.
- Punteros del ratón.
- Opciones generales.

3. PREPARANDO LA PUBLICACIÓN.

- Configurar la página.
- La página principal.
- El primer plano de la publicación.
- Insertar, eliminar y mover páginas.

4. TRABAJAR CON IMÁGENES.

- Insertar una imagen.
- Recortar y girar la imagen.
- Buscar imágenes.
- Organizar imágenes en la Galería.

5. TRABAJAR CON IMÁGENES (II).

- Modificar el brillo y contraste.
- Reemplazar imágenes.
- ¿Incrustar o vincular?.
- El Administrador de gráficos.

6. TRABAJAR CON TEXTO.

- Marcos de texto.
- Edición desde Word.
- Formato de párrafo.
- División con guiones.

7. TRABAJAR CON TEXTO (II).

- Utilizar columnas de texto.
- Conectar marcos de texto.
- Formato de lista.
- Letra capital.
- Objetos WordArt.

8. TABLAS Y REVISAR LA ORTOGRAFÍA.

- Insertar una tabla.
- Bordes y colores.
- Modificar la estructura de la tabla.
- Revisar la ortografía.

9. COMBINAR TEXTO E IMÁGENES.

- Imágenes como caracteres de texto.
- Ajuste de texto.
- Modificar el ajuste.
- Resolución y modelo de color.

10. OTROS OBJETOS.

- Objetos de dibujo.

- Formas personalizadas.
- La Galería de diseño.

11. HERRAMIENTAS DE PRODUCTIVIDAD.

- El diseño de la publicación.
- La combinación de colores.
- Estilos de texto.
- Guías de línea de base.
- Combinar correspondencia.

12. EXPLORANDO ALGUNAS PLANTILLAS.

- Crear un tríptico.
- Sobres y etiquetas.
- Formularios.
- Otras publicaciones impresas.
- Boletines de correo electrónico.

13. CREAR PÁGINAS WEB.

- Introducción.
- El generador de sitios Web.
- Insertar hipervínculos.
- Configurar los formularios.
- Propiedades de la página Web.
- Publicar las páginas Web.

14. IMPRESIÓN.

- El cuadro de diálogo Imprimir.
- Página versus hoja.
- Impresión en color.
- Elegir un color PANTONE.
- Gráficos vinculados.
- Incrustar fuentes.
- Empaquetar la publicación.

APLICACIONES PRÁCTICAS CON ORDENADOR: 20 HORAS

REALIZACIÓN DE EVALUACIONES INTERMEDIA Y FINAL EN LA PLATAFORMA DE INTERNET: 4 HORAS

CONCLUSIONES

Este curso permitirá a los participantes conocer todas las posibilidades de los programas estudiados y los trucos más interesantes para facilitar y automatizar el trabajo diario (desde la redacción de cartas hasta la confección de folletos, memorándums, publicaciones o mailings...) incluyendo las facilidades que incorpora Word para personalizar el entorno de trabajo y automatizar la realización de tareas complejas, el desarrollo de

macros y funciones personalizadas utilizando todas las posibilidades que ofrece el programa Excel, la confección de bases de datos, la realización de consultas, formularios e informes, y la generación de trabajos de maquetación gracias al uso de Publisher.

TIEMPO DE IMPARTICIÓN Y DISTRIBUCIÓN EN EL CALENDARIO

Dada la modalidad de impartición, el participante tiene total flexibilidad de horario para el estudio de la acción formativa. No obstante, nosotros recomendamos una dedicación de, aproximadamente, 2 horas diarias de lunes a viernes.

BIBLIOGRAFÍA:

- Delgado, J. M. 'Office XP Paso a Paso'. Anaya Multimedia, 2001
- Pardo Niebla, Miguel: 'Windows XP Home ' Colección Guías Prácticas. Editorial Anaya Multimedia. Madrid, 2001
- VV. AA., (2005): Auxiliar administrativo (parte II): Ofimática. CEP Editorial. Madrid.
- BLANCO, J. ET AL., (2005): Microsoft Office 2003: Edición Professional. Curso de ofimática. Infor Book's Ediciones. Barcelona.

7. INGLÉS NEGOCIOS EN EL SECTOR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 250

OBJETIVOS GENERALES:

- Dominar el lenguaje comercial que permita a los participantes desenvolverse en las situaciones de la vida profesional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Dominar la competencia lingüística demostrando una comunicación fluida en situaciones profesionales y comerciales.
- Perfeccionar sus capacidades de comprensión (auditiva, lectora y redactora) alcanzando una óptima comunicación en la lengua inglesa.

Competencia General: El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Comunicarse con fluidez y eficacia con cualquier tipo de interlocutor utilizando un lenguaje comercial propio de las relaciones profesionales.

Unidades de Competencia: El participante al finalizar el curso estará en disposición de:

- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva respondiendo adecuadamente a la información facilitada de forma oral y/o escrita.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de manera que pueda ser entendido por cualquier tipo de receptor, nativo o no.
- Utilizar los tiempos verbales de forma correcta demostrando fluidez en el uso de estructuras gramaticales complejas como oraciones condicionales, de relativo, subordinadas, de estilo indirecto, voz pasiva, etc.
- Utilizar un vocabulario variado y adecuado a las relaciones profesionales que le permita matizar sus ideas logrando mantener una conversación fluida con sus interlocutores.

CONTENIDOS

CONTENIDOS TEÓRICOS:

U. D.. 1. AGREEING TO MEET (ESTABECIENDO UNA REUNIÓN).

1.1. La probabilidad con 'Should' y 'ought to'.

1.2. La sugerencia con 'Should'.

1.3. La certeza casi absoluta en el pasado.

1.4. Los usos de 'Will' y 'Shall'.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 19 horas

Objetivos Generales:

- Conocer los usos y matices de 'should' y 'ought to'. Aprender los usos de 'will' y 'shall'. Estudiar la expresión de certeza.

Objetivos Específicos:

- Construir frases complejas empleando las expresiones verbales estudiadas en la unidad didáctica según las reglas básicas establecidas.
- Conocer el uso detallado de 'should' y 'ought to' prestando especial atención a la probabilidad y sugerencia.
- Expresar adecuadamente certeza en el pasado, utilizando las expresiones correctas.
- Identificar los verbos con usos especiales estudiados en la unidad didáctica comprendiendo el significado de los discursos (orales y/o escritos) presentados.

Asociado a la unidad de competencia:

- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva respondiendo adecuadamente a la información facilitada de forma oral y/o escrita.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de manera que pueda ser entendido por cualquier tipo de receptor, nativo o no.
- Utilizar un vocabulario variado y adecuado a las relaciones profesionales que le permita matizar sus ideas logrando mantener una conversación fluida con sus interlocutores.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

U. D.. 2. BUSINESS CALLS (LLAMADAS DE NEGOCIOS).
2.1. El Genitivo Sajón: Otros usos.
2.2. Significado de las partículas pospuestas.
2.3. Preposición al final de la oración.
2.4. 'When'---'While' + Presente Simple.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 19 horas

Objetivos Generales:

- Conocer nuevos usos del Genitivo Sajón. Adquirir dominio en la construcción de frases con partículas pospuestas y preposiciones a final de frase. Usar correctamente el Presente Simple con 'while' y 'when'.

Objetivos Específicos:

- Demostrar el dominio en el uso del Genitivo Sajón en todos los contextos y diferentes situaciones.
- Comprender la información facilitada identificando las distintas formas y estructuras verbales empleadas.
- Construir oraciones diferenciando el uso y ubicación dentro de la frase de las principales partículas pospuestas perfeccionando el discurso (oral y escrito) del participante.
- Comprender el discurso (oral y escrito) emitido por otros identificando el uso de preposiciones a final de la oración.
- Conocer y utilizar la estructura 'when' –'while' más Presente Simple.

Asociado a la unidad de competencia:

- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva respondiendo adecuadamente a la información facilitada de forma oral y/o escrita.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de manera que pueda ser entendido por cualquier tipo de receptor, nativo o no.
- Utilizar un vocabulario variado y adecuado a las relaciones profesionales que le permita matizar sus ideas logrando mantener una conversación fluida con sus interlocutores Reproducir correctamente los distintos fonemas del inglés de manera que el interlocutor no tenga que hacer especial esfuerzo para comprenderle.
- Utilizar un vocabulario variado que le permita matizar sus ideas, narrar experiencias, describir acontecimientos, etc. logrando expresar similitudes, contrastes y diferencias.

U.D. 3. THE COMPANY STAND (EL STAND DE LA COMPAÑÍA).

3.1. 'Even though'- 'Even if'.

3.1.1. La concordancia de los tiempos con 'If'.

3.2. El Past Subjuntive.

3.3. El Past Perfect Subjuntive después de 'If'.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales

- Conocer el uso de expresiones con 'even'. Conocer el tiempo verbal correspondiente a Condicionales. Utilizar el pasado perfecto de subjuntivo.

Objetivos Específicos:

- Utilizar de forma adecuada las expresiones con 'even'.
- Emplear los tiempos verbales estudiados hasta el momento, y conocer detalladamente el condicional.
- Diferenciar y conocer la estructura del subjuntivo.
- Integrar en la creación de frases los diferentes tiempos verbales discriminando correctamente su empleo en función de la intención comunicativa del emisor.
- Conocer el vocabulario referente a la unidad didáctica: viajes.

Asociado a la unidad de competencia:

- Extraer y expresar la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.
- Comunicarse con fluidez de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos en la unidad didáctica y responder adecuadamente a los comentarios de otros interlocutores.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de manera que el interlocutor no tenga que hacer especial esfuerzo para comprenderle.
- Utilizar un vocabulario variado que le permita matizar sus ideas, narrar experiencias, describir acontecimientos, etc. logrando expresar similitudes, contrastes y diferencias.

U. D.. 4. COMPARING PRODUCTS (COMPARANDO PRODUCTOS).

4.1. Verbos que introducen una segunda acción. Estructura, Ejemplos.

4.2. La oración de Infinitivo.

4.3. Las preposiciones 'In' y 'At'.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales

- Construir frases con verbos que introducen una segunda acción. Aprender el uso de algunas preposiciones. Utilizar la estructura de la oración e infinitivo a fin de obtener mayor fluidez verbal y conocimiento de la lengua. Conocer y utilizar el vocabulario específico de la unidad.

Objetivos Específicos:

- Usar los verbos que introducen una segunda acción, empleándolos de forma adecuada y en los contextos que así lo requieran.
- Revisar las preposiciones vistas hasta el momento.
- Reconocer y construir frases a través de la estructura estudiada en la unidad: oración de infinitivo.
- Hacer uso adecuado de las preposiciones 'in' y 'at' en todos los contextos.
- Construir frases con el vocabulario aprendido.

Asociado a la unidad de competencia:

- Hacer uso variado en su expresión oral y escrita de las expresiones y estructuras gramaticales aprendidas, utilizándolos de forma correcta y demostrando fluidez en el uso de estructuras gramaticales, expresiones, y vocabulario contribuyendo así a mejorar su expresión oral y escrita.
- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos durante el curso y responder adecuadamente a los comentarios de su interlocutor.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.

U. D.. 5. MAKING A SALE (HACIENDO UNA COMPRA).

5.1. Expresión con Presente Perfecto.

5.2. El Porcentaje.

5.3. Sistemas monetarios.

5.4. 'Last'---'The Last'---'Latter'.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales

- Adquirir dominio en la construcción y uso de algunos tiempos verbales a fin de perfeccionar el discurso (oral y escrito) del participante: Presente Perfecto. Repasar los sistemas monetarios de países de habla inglesa. Conocer expresiones específicas de 'el último'.

Objetivos Específicos:

- Demostrar el dominio en el empleo de las diversas formas verbales empleando con precisión las formas y estructuras verbales estudiadas en la unidad didáctica, en especial las expresiones con el Presente Perfecto.
- Repasar otros tiempos verbales ya estudiados.
- Conocer más en detalle los sistemas monetarios del Reino Unido y Estados Unidos
- Expresar el porcentaje.
- Comprender la información facilitada identificando las expresiones: 'the last' – 'last' – 'latter'.

Asociado a la unidad de competencia:

- Expresarse de forma comunicativa en las situaciones habituales de la vida cotidiana con frases de negocios al incorporar progresivamente el vocabulario y la gramática estudiada en la presente unidad didáctica.
- Comprender textos avanzados y de negocios identificando los elementos gramaticales y diferenciando los distintos usos y formas en la producción escrita de la lengua inglesa.
- Construir frases de nivel avanzado y negocios empleando en su correcta forma y expresión las estructuras gramaticales estudiadas en la presente unidad didáctica.
- Comprender las explicaciones e instrucciones facilitadas poniendo en práctica los conocimientos de estructuras y de léxico aprendidos a lo largo de la unidad didáctica.

TALLER CULTURAL 1

Actividad 1- Identificar monumentos y comidas específicos de Gran Bretaña.

Actividad 2- Responder preguntas de cultura y arte del Reino Unido y sus ciudades.

Actividad 3- Completar mapa geográfico de Europa (países).

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº horas prácticas: 1 hora) TOTAL: 2 horas

Objetivos Generales

- Conocer la cultura inglesa. Aprender nuevo vocabulario.

Objetivos Específicos:

- Identificar monumentos y eventos específicos de Gran Bretaña.
- Conocer la cultura y eventos de arte del país.
- Conocer el mapa político de Europa.

Asociado a la unidad de competencia:

- Conocer y poder comunicar conocimientos sobre cultura general del país de la lengua que se está aprendiendo, siendo en este caso El Reino Unido.

U.D. 6. NEGOTIATING (NEGOCIANDO).

6.1. 'The more.....The more'.

6.2. Los verbos: principio y fin de una acción.

6.3. Los números cardinales invariables.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales

- Conocer la expresión : 'cuanto más.....más' y revisar gramática sobre comparativos. Conocer verbos que indican de forma especial inicio o fin de una acción. Conocer los números cardinales invariables.

Objetivos Específicos:

- Expresarse y formular correctamente la expresión 'the more...more'.
- Conocer y utilizar de forma detallada los verbos que expresan de forma específica inicio o fin de una acción.
- Conocer los números cardinales invariables y hacer repaso del resto de ordinales y cardinales.
- Revisar toda la gramática acerca del comparativo.
- Revisar otros adjetivos estudiados anteriormente.

Asociado a la unidad de competencia:

- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva respondiendo adecuadamente a la información facilitada de forma oral y/o escrita.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de manera que pueda ser entendido por cualquier tipo de receptor, nativo o no.
- Utilizar los tiempos verbales de forma correcta demostrando fluidez en el uso de estructuras gramaticales complejas como oraciones condicionales, de relativo, subordinadas, de estilo indirecto, etc.
- Utilizar un vocabulario variado y adecuado a las relaciones profesionales que le permita matizar sus ideas logrando mantener una conversación fluida con sus interlocutores.

U. D.. 7. TROUBLES WHIT ORDERS (PROBLEMAS CON LOS PEDIDOS).

7.1. Conceptos: 'News' y 'Means' (Incontables).

7.2. Los diferentes significados de 'Since'.

7.3. 'Within'---'Within...of'.

7.4. 'Till'---'Until'.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 19 horas

Objetivos Generales

- Hacer usos de ciertas preposiciones y saber utilizarlas en los distintos contextos. Conocer nuevos usos de algunas palabras incontables.

Objetivos Específicos:

- Conocer y usar correctamente las preposiciones 'for', 'since' y 'ago' , conociendo su posición dentro de la frase, así como su utilización con los distintos tiempos verbales. Repasando de forma especial todos los usos de la preposición 'since'.
- Conocer de forma detallada los usos de 'within' y 'within...of'.
- Conocer de forma detallada los usos de 'till' y 'until'.

- Hacer uso de las palabras incontables 'news' y 'means' conociendo la particularidad de su singular-plural.

Asociado a la unidad de competencia:

- Extraer y expresar la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.
- Comunicarse con fluidez de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos en la unidad didáctica y responder adecuadamente a los comentarios de otros interlocutores.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de manera que el interlocutor no tenga que hacer especial esfuerzo para comprenderle.
- Utilizar un vocabulario variado que le permita matizar sus ideas, narrar experiencias, describir acontecimientos, etc. logrando expresar similitudes, contrastes y diferencias.

U. D.. 8. AFTER SALES SERVICE (SERVICIO DE POST VENTA).

8.1. Los verbos de Impresión y Sentimientos.

8.2. Verbos 'To Remember'---'To Remind'.

8.3. Condicional compuesto con 'Should'.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales

- Mejorar la capacidad expresiva de los participantes al utilizar los diferentes verbos y expresiones verbales con usos especiales en la lengua inglesa.

Objetivos Específicos:

- Utilizar las expresiones verbales diferenciando su uso y significado aprendido en la unidad didáctica.
- Hacer uso específico de verbos que expresan impresión y sentimiento.
- Repasar las condicionales y conocer el condicional compuesto por 'should'.
- Identificar los verbos con usos especiales estudiados en la unidad didáctica comprendiendo el significado de los discursos (orales y/o escritos) presentados captando la intención comunicativa del emisor.

Asociado a la unidad de competencia:

- Expresar con claridad todas las frases de nivel negocios que incluyan los conceptos, estructuras y vocabulario estudiados en la unidad.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de forma que el interlocutor pueda comprenderle sin hacer un especial esfuerzo de comprensión.
- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos durante la unidad y responder adecuadamente a los comentarios de su interlocutor.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.
- Utilizar un vocabulario variado y adecuado a las relaciones profesionales que le permita matizar sus ideas logrando mantener una conversación fluida con sus interlocutores.

U. D.. 9. HANDLING AN INVOICE (HACIENDO UNA FACTURA).

9.1. Expresión de la Preferencia.

9.2. Los significados de 'Rather'.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 19 horas

Objetivos Generales

- Conocer la expresión de preferencia en detalle.

Objetivos Específicos:

- Utilizar y conocer de forma detallada la construcción de oraciones que indiquen preferencia.
- Revisar y conocer nuevos usos de 'rather'.
- Conocer nuevo vocabulario.

Asociado a la unidad de competencia:

- Expresar con claridad todas las frases de nivel negocios que incluyan los conceptos, estructuras y vocabulario estudiados en la unidad.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de forma que el interlocutor pueda comprenderle sin hacer un especial esfuerzo de comprensión.
- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva aprovechando los recursos aprendidos durante la unidad y responder adecuadamente a los comentarios de su interlocutor.
- Comprender la información general de una audición o texto escrito y aportar datos específicos de la misma además de deducir el significado de palabras y/o expresiones en y por el contexto.
- Utilizar un vocabulario variado y adecuado a las relaciones profesionales que le permita matizar sus ideas logrando mantener una conversación fluida con sus interlocutores.

U.D. 10. DEFERRING PAYMENT (RETRASAR UN PAGO).

10.1. 'Neither...or'---'Neither...nir'.

10.2. El relativo 'That' sobreentendido.

(Nº Horas teóricas: 10 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 21 horas

Objetivos Generales

- Conocer las conjunciones correlativas, tanto en la producción oral como en la escrita al permitir al participante desenvolverse en situaciones profesionales. Conocer los distintos tipos de oraciones subordinadas al mejorar la capacidad de expresión y comprensión de los participantes en las relaciones comerciales y/o profesionales.

Objetivos Específicos:

- Comprender el discurso (oral o escrito) presentado identificando las conjunciones correlativas empleadas, en particular 'either y neither'.
- Comunicarse con fluidez diferenciando los distintos usos de las conjunciones correlativas.
- Emplear con corrección los distintos tipos de oraciones subordinadas empleando con precisión las partículas y tiempos verbales. Especialmente el uso del relativo 'that'.

- Comprender la información facilitada identificando las oraciones subordinadas y diferenciando su significado.

Asociado a la unidad de competencia:

- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva respondiendo adecuadamente a la información facilitada de forma oral y/o escrita.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de manera que pueda ser entendido por cualquier tipo de receptor, nativo o no.
- Utilizar los tiempos verbales de forma correcta demostrando fluidez en el uso de estructuras gramaticales complejas como oraciones condicionales, de relativo, subordinadas, de estilo indirecto, etc.

TALLER CULTURAL 2

Actividad 1- Identificar eventos culturales, actores, ciudades del mundo.

Actividad 2- Responder preguntas de cultura y eventos de arte del Reino Unido y sus ciudades.

Actividad 3- Completar mapa geográfico de Gran Bretaña.

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº horas prácticas: 1 hora) TOTAL: 2 horas

Objetivos Generales

- Conocer la cultura inglesa en particular y del mundo en general. Aprender nuevo vocabulario y conocer estructuras gramaticales.

Objetivos Específicos:

- Conocer la cultura y eventos de arte del país.
- Conocer la cultura inglesa en particular y del mundo en general.
- Conocer el mapa político de Europa (ciudades).

U. D.. 11. ORGANISING A STAY (ORGANIZAR UNA ESTANCIA).

11.1. La expresión del medio.

11.2. 'So That'.

(Nº Horas teóricas: 9 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivos Generales:

- Repasar la forma, uso correcto y ubicación dentro de la frase de la expresión del medio de la lengua inglesa con el fin de perfeccionar la expresión oral y escrita de los participantes en el establecimiento de relaciones comerciales profesionales.
- Comprender el discurso (oral o escrito) presentado identificando la estructura 'so that'.

Objetivos Específicos:

- Comprender y utilizar de forma adecuada la expresión 'by' seguida de las diferentes estructuras.
- Emplear con corrección el uso de 'so that'.

Asociado a la unidad de competencia:

- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva respondiendo adecuadamente a la información facilitada de forma oral y/o escrita.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de manera que pueda ser entendido por cualquier tipo de receptor, nativo o no.
- Utilizar los tiempos verbales de forma correcta demostrando fluidez en el uso de estructuras gramaticales complejas como oraciones condicionales, de relativo, subordinadas, de estilo indirecto, etc.

U. D.. 12. WELCOMING VISITORS (DAR LA BIENVENIDA A VISITANTES).

12.1. Las Subordinadas con 'That'.

12.2. El permiso con 'To Let'.

12.3. 'To be Likely'.

(Nº Horas teóricas: 10 horas // Nº horas prácticas: 11 horas) TOTAL: 21 horas

Objetivos Generales

- Comunicarse de forma adecuada empleando los tiempos modales como forma de expresión de preferencias, concesión o petición de permiso, obligación, etc. en situaciones profesionales. Especialmente el uso de 'to let' indicando permiso y la probabilidad con 'to be likely'. Conocer las subordinadas.

Objetivos Específicos:

- Demostrar dominio en el empleo de los verbos modales diferenciando los verbos modales empleados en función de la intención comunicativa con la que se produce la comunicación profesional.
- Comunicarse de forma adecuada empleando los tiempos modales como forma de expresión de preferencias, concesión o petición de permiso, obligación, etc. en situaciones profesionales. Especialmente el uso de 'to let' indicando permiso y la probabilidad con 'to be likely'.
- Repasar y conocer detalladamente el uso de las oraciones subordinadas; especialmente las introducidas con el relativo 'that'.
- Comprender los discursos orales y/o escritos que empleen los diversos verbos modales identificando la intención comunicativa del emisor.

Asociado a la unidad de competencia:

- Comunicarse con fluidez y de manera efectiva respondiendo adecuadamente a la información facilitada de forma oral y/o escrita.
- Producir correctamente los distintos fonemas del inglés de manera que pueda ser entendido por cualquier tipo de receptor, nativo o no.
- Utilizar los tiempos verbales de forma correcta demostrando fluidez en el uso de estructuras gramaticales complejas como oraciones condicionales, de relativo, subordinadas, de estilo indirecto, etc.

UNIDAD DE PRONUNCIACIÓN Y COMPRENSIÓN 1: JOB SEARCH (Búsqueda de trabajo)

- 1.1. Pronunciación e identificación de conversaciones y frases que se pueden encontrar en esta situación: presentaciones, explicaciones académicas y profesionales.
- 1.2. Reproducción de audio de los mismos contenidos señalados en el punto anterior, siendo posible mantener conversaciones al respecto utilizando un vocabulario específico.
- 1.3. Compresión e identificación de palabras y frases útiles para utilizar en dicho contexto.

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº horas prácticas: 1 hora) TOTAL: 2 horas

UNIDAD DE PRONUNCIACIÓN Y COMPRENSIÓN 2: THE TRAINING COURSE (El curso de formación)

- 2.1. Pronunciación e identificación de frases, expresiones y conversaciones que pueden aparecer en dicha situación: presentación del curso y del profesorado, explicación de la metodología, etc.
- 2.2. Reproducción de audio de los mismos contenidos señalados en el punto anterior, siendo posible mantener conversaciones al respecto, utilizando un vocabulario específico.
- 2.3. Compresión e identificación de pequeñas frases útiles para utilizar en dicho contexto.

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº horas prácticas: 1 hora) TOTAL: 2 horas

UNIDAD DE PRONUNCIACIÓN Y COMPRENSIÓN 3: STARTING A NEW JOB (Empezar un nuevo trabajo)

- 3.1. Pronunciación e identificación de frases, expresiones y conversaciones que pueden aparecer en dicha situación: presentación al departamento de Recursos Humanos, puesta al día, etc.
- 3.2. Reproducción de audio de los mismos contenidos señalados en el punto anterior, siendo posible mantener conversaciones al respecto, utilizando un vocabulario específico.
- 3.3. Compresión e identificación de pequeñas frases útiles para utilizar en dicho contexto.

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº horas prácticas: 1 hora) TOTAL: 2 horas

TALLER CULTURAL 3

Actividad 1- Identificar asuntos de cultura general.

Actividad 2- Responder preguntas de cultura y eventos de arte del Reino Unido y sus ciudades.

Actividad 3- Completar mapa geográfico de Gran Bretaña.

(Nº Horas teóricas: 1 hora // Nº horas prácticas: 1 hora) TOTAL: 2 horas

Objetivos Generales

- Conocer la cultura inglesa en particular y del mundo en general. Aprender nuevo vocabulario y conocer estructuras gramaticales.

Objetivos Específicos:

- Conocer la cultura y eventos de arte del país.
- Conocer la cultura inglesa en particular y del mundo en general.
- Conocer el mapa político de Gran Bretaña (ciudades).

CONTENIDOS PRÁCTICOS:

Todos los contenidos prácticos que el participante realice poseen información de retorno para el propio participante, hecho que le permitirá observar sus progresos así como obtener una orientación pedagógica. A través de las diferentes actividades prácticas el participante podrá desarrollar y perfeccionar las cuatro competencias fundamentales para dominar un idioma:

- Escuchar (comprensión oral).
- Leer (comprensión escrita).
- Escribir (expresión escrita).
- Hablar (expresión oral).

Dada la importancia que la pronunciación tiene en el aprendizaje de un idioma, el curso se basa en el principio básico de la imitación, contando con un programa que recrea una situación natural de aprendizaje donde se ofrece al participante la posibilidad de escuchar y de repetir los sonidos, palabras o frases tantas veces como desee. El programa de reconocimiento de voz que posee analiza la pronunciación generada por el participante y ofrece inmediatamente una información de retorno al participante representando gráficamente su pronunciación, además de puntuarla y así cuanto mejor sea su pronunciación, más elevada será su puntuación. Además, el programa cuenta con un sistema de detección de errores de pronunciación, informando al participante automáticamente de su error.

El aprendizaje del idioma se ve enriquecido con la presentación en vídeo de diversas situaciones habituales, explicaciones, ejercicios, etc. que permiten al participante observar situaciones naturales, escuchar a otros y responder a sus demandas.

Entre los ejercicios prácticos que se realizarán en este curso podemos señalar las competencias que se practicarán:

- La competencia 'Comprensión Escrita' se desarrollará a través de la mayoría de los ejercicios (diálogos, asociación de imagen – palabra, asociación de palabras, completar frases, léxico, traducción, etc.).
- La competencia de 'Comprensión Oral' se desarrollará mediante ejercicios de escucha de diálogos, reproducciones de audio, dictados, visualización de vídeos, etc. Incluye tres unidades de Pronunciación y Comprensión específicas que desarrollan especialmente esta importante competencia a la hora de aprender de forma satisfactoria un idioma.
- La competencia de 'Expresión Escrita' se desarrollará a través de ejercicios de ordenación de palabras, identificación de palabras ocultas en una frase, crucigramas, ejercicios de gramática, dictados, y redacciones.
- La competencia de 'Expresión Oral' se desarrollará a través de la asociación de imagen – palabra, identificación de la palabra correcta y ordenación de palabras de una frase con reconocimiento de voz, pronunciación de palabras, y comprensión de diálogos. También son imprescindibles para el desarrollo de esta competencia las tres unidades de Pronunciación y Comprensión señaladas anteriormente.
- Finalmente se incluyen en este método tres Talleres Culturales a través de los cuales el participante, de forma muy amena y en forma de concurso, tiene la posibilidad de acercarse a la cultura, historia

y geografía del Reino Unido, poniendo siempre en práctica todas las competencias señaladas anteriormente.

DESARROLLO DE LA ACCIÓN FORMATIVA:

Los contenidos de la acción formativa responden a una serie de objetivos, previamente establecidos, con los que se pretende conseguir que los participantes adquieran una serie de conocimientos que, a corto y medio plazo, puedan aplicar en sus puestos de trabajo; consiguiendo determinadas habilidades, destrezas y actitudes capaces de mejorar su capacidad técnico-profesional.

La acción formativa está estructurada en Unidades Didácticas, con actividades que reflejen la aplicación práctica de los contenidos teóricos y las que los alumnos demanden para su utilización como herramientas, con el fin de facilitar las labores de su actividad profesional. Por ello la acción formativa estará basada, en gran medida, en la resolución de problemas y situaciones reales extraídos de la actividad laboral particular, de tal forma que se aprenda a tomar decisiones para su resolución.

Los formadores/tutores, a partir de los conocimientos, nivel y expectativas de los participantes, adecuarán la metodología a las necesidades concretas del grupo, estableciendo el nivel de dificultad en función del perfil de los mismos. Igualmente la temporalización de la acción formativa y su distribución en horas teóricas y prácticas podrá modificarse en función del nivel de complejidad de los contenidos y de la facilidad con que los participantes asimilen los conocimientos.

Se propone una metodología activa y participativa, orientada a conseguir niveles elevados de significatividad y funcionalidad del aprendizaje, tratando de proporcionar un aprendizaje significativo para el colectivo destinatario de la acción.

Como apoyo a los contenidos de la acción formativa se hará entrega del material didáctico y se proporcionará a los participantes Bibliografía actualizada y vigente en el mercado; para que una vez finalizada la acción, puedan consultarla y/o ampliar los conocimientos siempre que lo consideren oportuno o lo necesiten para el desarrollo de su actividad profesional.

Al finalizar la acción formativa los participantes cumplimentan unos cuestionarios de evaluación, que tienen como objetivo conocer si se han alcanzado los objetivos propuestos.

8. EXPERTO EN DIRECCION Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (I)

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 260

OBJETIVO GENERAL

- Desarrollar de modo óptimo la gestión y dirección de personal en la empresa.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Aplicar los conocimientos y bases necesarias para el desarrollo de la gestión y dirección de personal en la empresa

CONTENIDOS

LA FUNCION DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA

La Función de Recursos Humanos

- 1.- Los Recursos Humanos en la empresa
- 2.- Teorías organizativas
- 3.- La aparición de la función de personal
- 4.- Dirección de personal o de recursos humanos
- 5.- Modelos de gestión de recursos humanos
- 6.- Las funciones del departamento de recursos humanos
- 7.- El perfil de los profesionales de recursos humanos
- 8.- Problemas de la dirección de recursos humanos en la actualidad

Planificación de Plantillas y Selección de Personal

- 1.- Concepto de planificación de recursos humanos
- 2.- ¿Por qué es importante la planificación de los recursos humanos?
- 3.- Objetivos de la planificación de los recursos humanos
- 4.- El primer paso en la planificación de los recursos humanos
- 5.- Modelo de planificación de los recursos humanos
- 6.- Planificación de efectivos
- 7.- Planificación de carreras
- 8.- Conclusión a la planificación de plantillas

Descripción de Puestos de Trabajo

- 1.- Concepto de análisis de puestos de trabajo
- 2.- Importancia de la descripción de los puestos de trabajo
- 3.- Valoración de Puestos de Trabajo

Reclutamiento y Selección de Personal

- 1.- Reclutamiento
- 2.- Selección de Personal: Entrevista
- 3.- Pruebas profesionales de selección de personal
- 4.- Evaluación
- 5.- ¿Y después de la selección?
- 6.- Adscripción o acogida en el puesto de trabajo
- 7.- El seguimiento. ¿Qué pasa después?

NOMINAS, CONTRATOS, SEGUROS SOCIALES Y FINIQUITOS (actualizado enero 2006)

La Nómina. Definición conceptual: Salario Base y Complementos

- 1.- Salario Base
- 2.- Complementos Salariales
- 3.- Los Complementos No Salariales
- 4.- Confección del recibo del salario: La Nómina
- 5.- Cumplimentación del documento justificativo del salario
- 6.- Resumen: pasos para la elaboración de la nómina

Retenciones. Procedimiento para el cálculo del porcentaje de retención

- 1.- Introducción
- 2.- Procedimiento
- 3.- Aplicación del porcentaje de retención
- 4.- Ejemplo práctico del cálculo del porcentaje de IRPF
- 5.- Programa para el cálculo de retenciones de la Agencia Tributaria

Supuestos Especiales

- 1.- Cobro de Horas Extra
- 2.- Cobro de Pagas Extra
- 3.- Retribución Diaria
- 4.- Percepción de dietas
- 5.- Alta en el mes
- 6.- Permiso sin retribución
- 7.- Huelga
- 8.- Pluriempleo
- 9.- Abono de salarios con carácter retroactivo
- 10.- Contrato a tiempo parcial.
- 11.- Contrato para la formación
- 12.- Retribuciones en metálico y especie
- 13.- Incapacidad Temporal

Recibo de Saldo y Finiquito

- 1.- Introducción
- 2.- Conceptos a liquidar en el finiquito

Los Seguros Sociales

- 1.- Instrucciones generales
- 2.- Contenido de los modelos TC2
- 3.- Contenido del modelo de TC1
- 4.- Tablas para las claves de los TC's
- 5.- Supuestos especiales

Inscripción de empresas, altas y bajas de empresas y trabajadores

- 1.- Concepto de Seguridad Social
- 2.- Organismos de la Seguridad Social
- 3.- Los convenios colectivos de trabajo
4. 5.- Inscripción de las empresas en la Seguridad Social
- 6.- Trámites Adicionales
- 7.- Afiliación y alta de los trabajadores en el régimen general
- 8.- Variaciones de datos y bajas de trabajadores y empresarios
- 9.- Afiliación y alta de los trabajadores en el régimen especial de trabajadores autónomos

Legislación sobre Contratos

- 1.- Esquema
- 2.- El contrato de trabajo
- 3.- Contrato indefinido, común u ordinario
- 4.- Contrato de fomento de la contratación indefinida
- 5.- Contrato de trabajadores minusválidos
- 6.- Contrato por obra y servicio determinado
- 7.- Contrato eventual por circunstancias de la producción
- 8.- Contrato de interinidad
- 9.- Contrato de trabajo en prácticas
- 10.- Contrato de trabajo para la formación o formativos
- 11.- Contrato a tiempo parcial
- 12.- Contrato de relevo
- 13.- Medidas de apoyo al mantenimiento del empleo o reincorporación

GESTION DEL CONOCIMIENTO

¿Que es la Gestión del Conocimiento?

- 1.- Tendencias que nos llevan a un cambio social
- 2.- ¿Qué es la Gestión del Conocimiento?
- 3.- Visión de Consultores

El aprendizaje de una organización

- 0.- Introducción: El trabajo de Alan Wilson
- 1.- Niveles de Aprendizaje
- 2.- Aspectos Tácticos y Estratégicos del Aprendizaje Organizativo
- 3.- Las Organizaciones que aprenden
- 4.- Benchmarking
- 5.- Barreras al aprendizaje y cómo perder conocimiento

¿Cómo implantar un programa de Gestión del Conocimiento?

- 1.- Definir el negocio en términos de conocimiento
- 2.- Esclarecer cómo se compone el capital intelectual de la empresa
- 3.- Identificar a aquellos empleados que producen los conocimientos que dan ventaja competitiva a la empresa
- 4.- Convertir el conocimiento generado por los empleados de desempeño superior en información:
- 5.- Identificar las competencias que permiten a los empleados de desempeño superior utilizar la información de manera inteligente.
- 6.- Impulsar un cambio cultural para que los empleados compartan sus conocimientos

POLITICA RETRIBUTIVA DE LA EMPRESA

Introducción a la Política Retributiva

- 1.- Conceptos de Política Retributiva
- 2.- Salario, satisfacción y motivación
- 3.- Teorías económicas sobre el salario
- 4.- Factores que intervienen en la definición de una política retributiva
- 5.- Cualidades que debe reunir toda política retributiva

Sistemas Retributivos

- 1.- Principios básicos
- 2.- Componentes de la Retribución
- 3.- Sistemas retributivos y logro de objetivos
- 4.- Retribución por tiempo
- 5.- Retribución por rendimiento / productividad
- 6.- Retribución por valoración de puestos de trabajo
- 7.- Retribución según la aptitud de la persona
- 8.- Retribución por antigüedad
- 9.- Retribución por objetivos o resultados
- 10.- Retribución por competencias
- 11.- Sistemas colectivos
- 11.- Beneficios sociales o adicionales

La Estructura Salarial

- 1.- Concepto de estructura salarial
- 2.- El abanico salarial
- 3.- Las cajas de salario
- 4.- Línea de tendencia salarial
- 5.- La equidad interna
- 6.- Tipos de Estructuras Salariales
- 7.- Calculo de la línea de tendencia salarial

Niveles Profesionales

- 1.- Sustitución de categorías profesionales por niveles
- 2.- Proceso para adaptar la política retributiva a la existente en el mercado

Masa Salarial

- 1.- Concepto
- 2.- Cálculo de la masa salarial
- 3.- Deslizamientos

El Pago

- 1.- Conceptos
- 2.- Diseño
- 3.- Aplicación
- 4.- Los parámetros
- 5.- Utilización
- 6.- Puesta en práctica de una política salarial
- 7.- Paga por desempeño o rendimiento
- 8.- Condiciones previas
- 9.- Desarrollo flexible
- 10.- La 'CompaRatio'
- 11.- Integración del pago por desempeño en la estructura salarial
- 12.- Modelo de remuneración de carrera (MCR)
- 13.- Listas de comprobación para la remuneración
- 14.- Encuestas retributivas

OUTPLACEMENT Y OUTSOURCING

Outplacement

- 1.- Introducción
- 2.- Los programas de Outplacement
- 3.- Prefase del proceso de Outplacement
- 4.- Proceso del programa de Outplacement
- 5.- Actualidad en el Outplacement

Outsourcing

- 1.- Introducción
- 2.- Historia del Outsourcing
- 3.- ¿Qué es el Outsourcing? Definiciones y consideraciones
- 4.- ¿Por qué utilizar Outsourcing?. Ventajas y desventajas
- 5.- Aspectos legales del Outsourcing.
- 6.- Áreas de la empresa que pueden y que no pueden pasar a Outsourcing
- 7.- Puesta en marcha de un proyecto de Outsourcing:

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Definición conceptual: Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo

- 1.- El Trabajo y la Salud
- 2.- Daños derivados del trabajo
- 3.- Marco normativo de prevención. Derechos y deberes básicos

Definición conceptual: Riesgos Generales y su prevención

- 1.- Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- 2.- Los riesgos ligados al medio ambiente
- 3.- Riesgos de carácter ergonómico: La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral
- 4.- Sistemas elementales de control de riesgos, protección colectiva e individual
- 5.- Nociones básicas de emergencia
- 6.- Vigilancia de la salud
7. Primeros auxilios

Definición conceptual: Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo

- 1.- Organismos públicos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.
- 2.- Organización del trabajo preventivo

9. ESPECIALISTA / EXPERTO UNIVERSITARIO EN MEDIOAMBIENTE

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 260

OBJETIVOS

- Adquirir conocimientos teóricos y la práctica necesaria para desempeñar puestos de alta responsabilidad en la empresa.
- Capacitar al alumno para una integración inmediata dentro del mundo laboral gracias a una formación óptima.

CONTENIDOS**AREA I. INTRODUCCIÓN (4 horas)**

Introducción y objetivos

AREA II. PERCEPCIÓN DEL MEDIO (92 horas)

Modulo 1. Métodos para la caracterización del medio físico

2.1.1. La atmósfera

2.1.2. El clima

2.1.3. Geomorfología. Geología regional.

2.1.4. La hidrosfera. Variables esenciales

2.1.4.1. Aguas continentales

2.1.4.2. Aguas subterráneas

2.1.4.3. El ambiente litoral

2.1.5. El suelo como medio trifásico

Modulo 2. Caracterización del medio biótico y humanizado

2.2.1. Flora. Elementos florísticos

2.2.2. Fisonomía de la vegetación

2.2.3. Fauna

2.2.4. Otros aspectos de la biodiversidad

2.2.5. Sistemas de Información geográfica como método de recopilación de la información

2.2.6. Análisis del paisaje

Modulo 3. Legislación ambiental

AREA III. ESTUDIO DE LAS TRANSFORMACIONES DEL MEDIO (95 horas)

Modulo 1. Modificaciones del medio natural

- 3.1.1. Contaminación atmosférica
- 3.1.2. Contaminación del agua y procesos de depuración
- 3.1.3. Contaminación de suelos
- 3.1.4. Contaminación acústica

Modulo 2. Evaluación de Impacto Ambiental

- 3.2.1. Marco Conceptual
- 3.2.2. Métodos para la evaluación de Impacto
- 3.2.3. Modos de diseminación de los resultados
- 3.2.4. Medidas protectoras y correctoras
- 3.2.5. Documento de Síntesis: contenido y elaboración
- 3.2.6. El marco normativo de la Evaluación de Impacto Ambiental y de otros instrumentos de prevención ambiental
- 3.2.7. Casos prácticos

AREA IV. SISTEMAS DE CALIDAD Y DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (69 horas)

Módulo 1. Sistemas de gestión de calidad para empresas. Norma UNE-EN ISO 9001:2000

- 4.1.1. Definición de la calidad
- 4.1.2. Familia de Normas ISO 9000: 2000
- 4.1.3. Sistema de gestión de la calidad
- 4.1.4. Realización del Producto
- 4.1.5. Medición, análisis y mejora

Módulo 2. Sistemas de gestión ambiental. Norma UNE-EN ISO 14001:2004

- 4.2.1. Definición de Gestión Ambiental
- 4.2.2. Familia de Normas UNE-EN-ISO 14000
- 4.2.3. Conceptos básicos
- 4.2.4. Implementación de un sistema de Gestión Ambiental
- 4.2.5. Norma UNE-EN-ISO 14001
- 4.2.6. Reglamento Europeo sobre gestión ambiental y auditorías (EMAS)
- 4.2.7. Proceso de certificación y verificación medioambientales
- 4.2.8. Ejemplos de gestión medioambiental

10. EXPERTO EN DIRECCION Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (II)

MODALIDAD:TELEFORMACIÓN

HORAS: 260

OBJETIVO GENERAL

- -DESARROLLAR DE MODO ÓPTIMO LA GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- -APLICAR LOS CONOCIMIENTOS Y BASES NECESARIAS PARA EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA.

CONTENIDOS

COMUNICACION EXTERNA

Introducción a la Comunicación Externa

- 1.- Acciones y Funciones de la Comunicación Externa
- 2.- El Director de comunicación
- 3.- Identificación de los siguientes términos:
- 4.- Plan de Comunicación
- 5.- La Comunicación Corporativa en la estrategia empresarial
- 6.- La identidad corporativa
- 7.- Imagen Corporativa

Herramientas / Medios de la Comunicación Externa

- 1.- Las Relaciones Públicas, disciplina de la Comunicación Corporativa
- 2.- Patrocinio y Mecenazgo como herramienta de la Comunicación
- 3.- Publicidad aplicada a la Comunicación Externa
- 4.- Merchandising, otra herramienta de la Comunicación
- 5.- Marketing: sistema de comunicación de la empresa
- 6.- La Marca y Comunicación
- 7.- Marketing Relacional, comunicación 1:1

Internet, Mailing y Telemarketing aplicado a la Comunicación Externa

- 1.- Internet
- 2.- Mailing
- 3.- Telemarketing

COMUNICACION INTERNA

Cultura de empresa

- 1.- Concepto y significado de la cultura de empresa.
- 2.- Análisis de la Cultura
- 3.- Tipos de cultura

- 4.- La gestión de la cultura de empresa
- 5.- Influir en la cultura empresarial
- 6.- Recomendaciones para un diagnóstico de cultura empresarial
- 7.- Cultura y Cambio Organizacional
- 8.- Conclusión

CLIMA LABORAL

- 1.- Definición y concepto de clima laboral
- 2.- Tipos de enfoques
- 3.- Niveles, dimensiones y objetivos de clima organizacional
- 4.- Consecuencias del cambio organizacional
- 5.- Agentes de cambio
- 6.- Aspectos y Fases de la medición del clima laboral
- 7.- Técnicas habituales en el estudio del clima laboral

COMUNICACION INTERNA DE LA EMPRESA

- 1.- Introducción al concepto de comunicación
- 2.- La organización empresarial
- 3.- El modelo de calidad en la empresa
- 4.- La cultura empresarial
- 5.- La comunicación en la empresa
- 6.- La comunicación interna en el entramado empresarial
- 7.- Comunicación interna y activo humano
- 8.- El liderazgo
- 9.- Comunicación de crisis
- 10.- Las herramientas físicas de la comunicación interna
- 11.- Cómo se redactan los documentos internos
- 12.- Aportación de las nuevas tecnologías a la comunicación
- 13.- Conexión entre comunicación interna y externa
- 14.- Pautas para la creación de un departamento de comunicación interna

PLANIFICACION DE LA FORMACION

La Función Formación en las Organizaciones

- 1.- La Formación como instrumento que optimiza los Recursos Humanos
- 2.- Características de la Formación en la actualidad

La Función Formación en clave de Procesos

- 1.- Proceso 1º: La Planificación de la Formación
- 2.- Proceso 2º: La Gestión de la Formación
- 3.- Proceso 3º: El Control de la Formación

Aspectos Pedagógicos de la Función Formativa

- 1.- Principios de Aprendizaje en las Organizaciones
- 2.- Psicopedagogía del Adulto en Formación
- 3.- La Comunicación como instrumento operativo de la Función Formativa

4.- Recursos y Ayudas en la Formación

5.- Técnicas Pedagógicas

GESTIÓN DE SUBVENCIONES PARA LA FORMACIÓN

Formación Ocupacional

1.- Definición

2.- Centros colaboradores

3.- Cómo acceder a un curso de Formación Ocupacional:

4.- Cómo ser profesor de Formación Ocupacional

Ministerio de Fomento

1.- Definición y Objetivos

2.- Quién puede participar

3.- Actividades subvencionables

4.- Financiación y requisitos para el pago

5.- Estructura de la memoria Justificativa

Leonardo da Vinci

1.- Definición y Objetivos

2.- Tipos de Proyectos

3.- Duración de los Proyectos

4.- Ayuda financiera comunitaria

5.- ¿Quién puede participar en el Programa?

Formación Continua: Acciones Formación Continua y PIF

1.- Normativa que regula la FC: Introducción

2.- Acciones de Formación Continua en la Empresa, incluido el PIF

3.- Acceso a la aplicación Informática

4.- Gestión de la Formación

5.- Realización de las Bonificaciones

6.- Conciliación del Crédito

7.- Permisos individuales de formación

Formación Continua: Acciones Complementarias

1.- Normativa que regula las Acciones Complementarias: Introducción

Formación Continua: Contratos Programa

1.- Normativa que regula la FC: Introducción

E-LEARNING

E-Learning. Una visión general

1.- Introducción

2.- Definamos el E-Learning

3.- Ventajas e inconvenientes del E-Learning. Perspectivas futuras

4.- Tecnología para el desarrollo de acciones formativas E-Learning. Sistemas no integrados de E-Learning

5.- Tecnología para el desarrollo de acciones formativas E-Learning. Sistemas integrados de E-Learning: Plataformas virtuales

6.- Planifiquemos una acción formativa E-Learning

SELECCIÓN DE PERSONAL POR COMPETENCIAS Y GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Introducción a las competencias

- 1.- ¿Qué son las 'famosas' competencias?
- 2.- Identificación de competencias
- 3.- Selección y Competencias
- 4.- ¿Y además de la Selección?

Gestión por Competencias y Gestión del Desempeño

- 1.- La gestión por competencias
- 2.- Perfil y selección basadas en competencias
- 3.- La Evaluación de Potencial y el Assessment Center
- 4.- Feedback 360º
- 5.- La Evaluación del Desempeño

E-RECRUITMENT

- 1.- Definición de e-recruitment
- 2.- La herramienta principal del seleccionador: jobsites
- 3.- Análisis de los servicios que nos ofrecen las jobsites
- 4.- Estudio descriptivo de los perfiles técnicos en informática

APLICACIONES INFORMATICAS DE RECURSOS HUMANOS

Base de Datos con Access

Gestión informática de RRHH en la empresa: A3MAN
Gestión laboral informatizada en la empresa: A3NOM
Gestión del tiempo de trabajo en la empresa: A3PRE
Explotación de los datos de A3 con Microsoft Access
Internet y RRHH.
Habilidades Directivas

La Motivación en la empresa

- 1.- Introducción
- 2.- Conceptos Fundamentales
- 3.- Teorías de la motivación
- 4.- Tipos de motivación laboral
- 5.- Motivación, Satisfacción y Rendimiento
- 6.- Elementos que favorecen la motivación

Liderazgo

- 1.- Introducción
- 2.- Concepto de liderazgo
- 3.- Características del líder
- 4.- Características complementarias del líder
- 5.- El antilíder

- 6.- El líder carismático
- 7.- Líder laissez - faire
- 8.- Líder paternalista
- 9.- Líder autocrático
- 10.- Líder participativo o democrático

Gestión del Cambio

- 1.- Introducción
- 2.- ¿Cómo gerenciar el Cambio Organizacional?
- 3.- Marco teórico del cambio organizacional
- 4.- El Desarrollo Organizacional

11. CS PROJECT

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 270

OBJETIVOS

El objetivo general de este curso es lograr que el alumno alcance, al finalizar el curso los conocimientos y destrezas necesarias para definir, planificar y controlar el proyecto que lideran, siendo capaces de implantarlo en la empresa en la que desarrollen su actividad, dando soluciones a los problemas que se puedan plantear en la misma.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Conocer la Metodología de la dirección de proyectos desde un enfoque integral, desarrollando efectivamente las distintas fases del Proyecto.
- Conseguir un enfoque estratégico para la dirección de un Proyecto.
- Aprender a valorar el tiempo organizándose mediante el proyecto que haya elaborado
- Conocer la dinámica de su organización por medio de la realización de diagnósticos en clave estratégica.
- Identificar un conflicto significativo y aprender a formular un proyecto o proyectos que lo resuelva.
- Aprender a contextualizar la actividad del Project Management.
- Conocer distintas herramientas utilizadas por el Project Management.
- Aprender a trabajar en un equipo multidisciplinar de proyectos.
- Generar informes escritos vinculados a la dirección de proyectos.
- Conocer las principales fuentes de información en Project Management.
- Saber quién es quién en Project Management o Gestión y Dirección de Proyectos.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. Introducción a la Gestión de Proyectos

OBJETIVOS DEL MÓDULO

- Conocer cuál es la finalidad de la Gestión de Proyectos, así como qué se entiende por proyecto y plan de proyecto.

DURACIÓN TOTAL: 20 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO (15 horas)

1. Introducción
2. ¿Qué es la Gestión de Proyectos?
3. ¿Qué es un Proyecto?
4. Operaciones y proyectos
5. ¿Qué es un Plan de Proyecto?
6. Vocabulario común

7. Resumen

PRÁCTICAS (5 horas)

- Relacionar y aplicar los fundamentos básicos de Gestión de Proyectos y Plan de Proyectos.
- Utilizar el vocabulario común en la Gestión de Proyectos.

Se realizarán las siguientes actividades con la finalidad de aplicar correctamente los contenidos:

- Ejercicio ordenar
- Ejercicio Relacionar
- Actividad 1 Cuestionario
- Actividad 2 Cuestionario
- Test de autoevaluación

MÓDULO 2. Metodología del Proyecto

OBJETIVOS DEL MÓDULO:

- Comprender y conocer qué es una metodología y el valor de su aplicación, así como tratar los criterios de éxito y de la importancia que tienen para un proyecto.
- Entender determinados conceptos relacionados con los proyectos: el origen de los proyectos, los portafolios de proyectos, los programas y los subproyectos.
- Analizar los tipos de organizaciones, cómo determinan su estructura y la formas de gestionarlas.
- Comprender el papel del Jefe de Proyecto para saber lo que se nos va a pedir y se espera de nosotros.

DURACIÓN TOTAL: 30 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO (25 horas)

1. Introducción
2. El PMI
3. La metodología
4. Los criterios de éxito
5. El origen de los proyectos
6. El portafolio de proyectos
7. Tipos de organizaciones
8. El papel de jefe de proyecto
9. Resumen

PRÁCTICA (5 horas)

Elaborar un proyecto de un negocio, teniendo en cuenta su origen, portafolios y programas... y aspectos como: metodología, subproyectos, estructura de la organización...

Se realizarán las siguientes actividades con la finalidad de aplicar correctamente los contenidos:

- Ejercicio completar
- Actividad en línea. Tarea "Crea tu propio negocio o empresa"
- Actividad 1 Cuestionario

- Actividad 2 Cuestionario
- Test de autoevaluación

MÓDULO 3. Esquema del conocimiento

OBJETIVOS DEL MÓDULO

- Tratar el ciclo de vida de los proyectos, sus fases temporales, sus procesos y las actividades de las que consta.
- Acercarnos al contenido de la metodología de gestión de proyectos, o sea, al conocimiento a aplicar para gestionar proyectos.

DURACIÓN TOTAL: 20 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO (15 horas)

1. Introducción
2. Ciclo de vida de gestión del proyecto
3. Grupos de procesos y ciclo de vida
4. Las áreas de conocimiento
5. Conclusión
6. Resumen

PRÁCTICAS (5 horas)

- Relacionar las características y especificaciones del ciclo de vida de los proyectos con el objeto de gestionar en el ámbito de trabajo aplicando para ello las definiciones de los elementos que componen el proyecto.

Se realizarán las siguientes actividades con la finalidad de aplicar correctamente los contenidos:

- Ejercicio completar
- Actividad en línea Tarea "Define los siguientes elementos en un proyecto"
- Actividad 1 Cuestionario
- Actividad 2 Cuestionario
- Test de autoevaluación

MÓDULO 4. Inicio y planificación del proyecto. Alcance

OBJETIVOS DEL MÓDULO

- Conocer la fase de inicio pues antes de autorizar la planificación del proyecto, tendremos que tener claro los requerimientos y necesidades de los clientes y otros stakeholder, transformándolos en objetivos de alto nivel del proyecto que regularán el resultado de éste.
- Conocer la fase de planificación "Gestión del Alcance" que se encarga de trasladar las necesidades del cliente en trabajo a realizar.

DURACIÓN TOTAL: 20 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO (15 horas)

1. Introducción
2. La fase de inicio
3. La gestión del alcance
4. Resumen

PRÁCTICAS (5 horas)

- Describir la fase de inicio y planificación para poder aplicar y efectuar el proyecto adecuadamente.
- Desarrollar el Acta de Constitución de una empresa”.

Se realizarán las siguientes actividades con el fin de adquirir dichas competencias prácticas:

- Ejercicio relacionar 1
- Ejercicio relacionar 2
- Ejercicio relacionar 3
- Actividad en línea Tarea: “Desarrolla el Acta de Constitución de una empresa”
- Actividad 1 Cuestionario
- Actividad 2 Cuestionario
- Test de autoevaluación

MÓDULO 5. Planificación del proyecto. Tiempo

OBJETIVOS DEL MÓDULO:

- Averiguar lo que tenemos que hacer y cómo controlarlo, o sea, establecer el plan de proyecto y cómo acabarlo: fase de planificación y gestión del tiempo.

DURACIÓN TOTAL: 30 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO (25 horas)

1. Introducción
2. La fase de planificación
3. La gestión del tiempo
4. Resumen

PRÁCTICAS (5 horas)

- Relacionar las diferentes fases que componen un proyecto estableciendo una adecuada gestión del tiempo.

Se realizarán las siguientes actividades para alcanzar estos conocimientos prácticos:

- Ejercicio ordenar 1
- Ejercicio ordenar 2
- Actividad en línea Tarea: “Planificación de una boda”
- Actividad 1 Cuestionario
- Actividad 2 Cuestionario
- Test de Autoevaluación

MÓDULO 6. Costes. Control del proyecto.

OBJETIVOS DEL MÓDULO

- Gestionar el coste de los procesos implicados en un proyecto, midiendo su rendimiento.

- Comprender que la finalidad de la gestión de costes es conseguir que el proyecto se ejecute dentro del presupuesto aprobado.

DURACIÓN TOTAL: 30 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO (25 horas)

1. Introducción
2. La gestión de costes.
3. La fase de control y seguimiento.
4. Resumen.

PRÁCTICAS (5 horas)

- Programar y evaluar los costes de un proyecto para una correcta aplicación y ejecución del mismo.

Se realizarán las siguientes actividades con la finalidad de aplicar correctamente los contenidos:

- Ejercicio ordenar 1
- Ejercicio ordenar 2
- Actividad en línea Tarea : "Pintar una pared"
- Actividad 1 Cuestionario
- Actividad 2 Cuestionario
- Test de autoevaluación

MÓDULO 7. Gestión del riesgo.

OBJETIVOS DEL MÓDULO

- El objetivo principal de la gestión de riesgos en los proyectos es incrementar la probabilidad e impacto de los eventos o situaciones positivas (positive events), así como decrementar la probabilidad e impacto de los eventos negativos (adverse events).

DURACIÓN TOTAL: 20 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO (15 horas)

1. Introducción
2. El ciclo de la gestión de los riesgos
3. El plan de gestión de riesgos
4. Identificación de los riesgos
5. Análisis de riesgos
6. Análisis cualitativo
7. Análisis cuantitativo
8. Planificación de la respuesta a los riesgos
9. Seguimiento y control de riesgos
10. Resumen

PRÁCTICAS (5 horas)

- Identificar y programar los riesgos que intervienen en un proyecto, efectuando un análisis cuantitativo y cualitativo de los mismos.

Se realizarán las siguientes actividades con la finalidad de aplicar correctamente los contenidos.

- Ejercicio ordenar
- Actividad 1 Cuestionario
- Actividad 2 Cuestionario
- Test de autoevaluación

MÓDULO 8. Gestión de la calidad.

OBJETIVOS DEL MÓDULO

- El objetivo de la gestión de la calidad en proyectos (Quality management) es crear y seguir políticas y procedimientos para asegurar que los requerimientos del proyecto serán alcanzados.

DURACIÓN TOTAL: 20 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO (15 horas)

1. Introducción
2. Los pioneros de la calidad y su enfoque
3. Enfoques conceptuales globales de la calidad
4. Etapas de la gestión de la calidad
5. Herramientas de la gestión de la calidad
6. Resumen

PRÁCTICAS (5 horas)

- Describir los métodos y procedimientos necesarios para efectuar la gestión de la calidad de un proyecto.

Se realizarán las siguientes actividades con la finalidad de aplicar correctamente los contenidos.

- Actividad en línea Tarea: "llevar a los niños al colegio"
- Actividad 1 Cuestionario
- Actividad 2 Cuestionario
- Test de autoevaluación.

MÓDULO 9. Gestión de la Comunicación

OBJETIVOS DEL MÓDULO

- El objetivo principal de la gestión de las comunicaciones es asegurar la generación, recogida, distribución, almacenamiento, recuperación y destino final de la información del proyecto.
- Destacar la importancia de una buena gestión de las comunicaciones en el equipo del proyecto.

DURACIÓN TOTAL: 20 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO (15 horas)

1. Introducción
2. La planificación de las comunicaciones
3. Distribución de la información
4. Los informes de rendimiento
5. La gestión de stakeholder (interesados)
6. Resumen

PRÁCTICAS (5 horas)

- Programar la información y documentación necesaria destacando la importancia de la comunicación en un proyecto.
- Analizar los stakeholders en una situación determinada.

Se realizarán las siguientes actividades con la finalidad de aplicar correctamente los contenidos:

- Ejercicio asociar
- Ejercicio ordenar
- Actividad en línea Tarea: "Análisis de stakeholders de la boda"
- Actividad 1 Cuestionario
- Actividad 2 Cuestionario
- Test de autoevaluación

MÓDULO 10. Gestión de los Recursos Humanos

OBJETIVOS DEL MÓDULO

- El objetivo principal de la gestión de RRHH en los proyectos es organizar y controlar el equipo de proyecto (Project team)
- Realizar matrices de asignación de responsabilidades (RAM) como herramienta básica para la mejora de la gestión de los recursos humanos.

DURACIÓN TOTAL: 20 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO (15 horas)

1. Introducción
2. La gestión de los recursos humanos del proyecto
3. Tipos de organizaciones
4. Principales actores y roles en los proyectos
5. Definición y organización del proyecto
6. El histograma de recursos
7. El equipo de trabajo
8. Habilidades de gestión y dirección de proyectos
9. Resumen

PRÁCTICAS (5 horas)

- Relacionar y aplicar los diferentes recursos de un proyecto, así como las principales herramientas necesarias para la gestión de los recursos humanos.

Se realizarán las siguientes actividades para alcanzar estos conocimientos prácticos:

- Actividad en línea Tarea: "Elaborar una RAM"
- Actividad 1 Cuestionario
- Actividad 2 Cuestionario
- Actividad 3 Cuestionario
- Test autoevaluación

MÓDULO 11. Gestión del Aprovisionamiento

OBJETIVOS DEL MÓDULO

- Conocer los procesos que se deben ejecutar para adquirir los elementos (productos, servicios, resultados) necesarios para poder ejecutar las tareas que nos permitirán completar el proyecto con éxito.

DURACIÓN TOTAL: 20 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO (15 horas)

1. Introducción
2. ¿Qué es aprovisionar?
3. Las compras y el aprovisionamiento.
4. El proceso de aprovisionamiento.
5. Contratos.
6. Resumen

PRÁCTICAS (5 horas)

- Describir y ejecutar las tareas y procedimientos necesarios para la elaboración del proyecto.

Se realizarán las siguientes actividades con la finalidad de aplicar correctamente los contenidos:

- Ejercicio ordenar
- Actividad en línea Tarea: "Fabrica de rodamientos"
- Actividad 1 Cuestionario
- Test de autoevaluación.

MÓDULO 12. Cierre del proyecto

OBJETIVOS DEL MÓDULO

- Tener una visión global del proyecto y tener presente como encaja el resultado de éste, tanto en las necesidades y expectativas del cliente, como en la visión y estrategia de nuestra organización, todo ello aderezado con las restricciones y demás criterios de éxito.

DURACIÓN TOTAL: 20 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO (10 horas)

1. Introducción
2. La gestión de la integración del proyecto
3. Dirigir y gestionar la ejecución del proyecto
4. Cerrar el proyecto
5. Resumen

PRÁCTICAS (10 horas)

- Aplicar y gestionar la ejecución del proyecto y dirección del proyecto, en relación a: necesidades y expectativas del cliente, estrategia del proyecto, criterios de éxito...

Se realizarán las siguientes actividades para alcanzar estos conocimientos prácticos:

- Ejercicio ordenar
- Actividad en línea Tarea: "Generar una carpeta de proyecto"
- Actividad 1 Cuestionario
- Test de autoevaluación.

12. PROGRAMA AVANZADO DE DIRECCION

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 270

OBJETIVO GENERAL

- Este Programa está dirigido a profesionales con potencial de desarrollo dentro de sus organizaciones y pretende obtener un conocimiento adecuado de las funciones claves de un negocio y su interrelación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Transmitir una visión global y estratégica de la actividad empresarial.
- Mejorar la capacidad de Dirección de los recursos de la empresa, la toma de decisiones y la percepción de las necesidades de nuestra organización en un entorno competitivo.
- Conocer la metodología de la Dirección Estratégica desde un enfoque integral, siendo capaces de integrarla en su organización, comprendiendo su papel como creador de valor y herramienta fundamental para la Dirección.
- Adquirir una visión completa y práctica de la organización y funcionamiento del departamento de marketing y de ventas de una empresa, centrándose en las responsabilidades del director del mismo.
- Obtener una visión global de la importancia de los sistemas de información en la empresa, como factor clave de organización y como herramienta para obtener ventajas competitivas y estratégicas.
- Comprender y valorar la importancia del conocimiento de las instituciones jurídico-mercantiles para el desarrollo de su profesión.
- Obtener competencias y habilidades específicas para optimizar la negociación, motivación y comunicación personal, ya sea con personas de su propio equipo de trabajo, o con clientes, proveedores, agentes sociales, etc.
- Disponer de los conocimientos necesarios para que la empresa sea competitiva en el mercado global.

CONTENIDOS

MÓDULO I. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA (40 horas)

Objetivos:

Con este módulo se pretende que al alumno conozca la metodología de la Dirección Estratégica desde un enfoque integral, siendo capaces de integrarla en su organización, comprendiendo su papel como creador de valor y herramienta fundamental para la Dirección.

Entre otras cosas se pretende que los alumnos comprendan los conceptos de misión, visión y valores, necesarios para tener una estrategia coherente y crear valor para las compañías.

Asimismo, se hará entender como el entorno que rodea a las empresas afecta a su rentabilidad y a su capacidad de establecerse y crecer. Para ello es necesario conocer las principales herramientas de análisis de sectores, como el análisis DAFO, el análisis PEST, o las cinco fuerzas de Porter.

Del mismo modo, se explicará que cada organización, empresa y/o persona tiene un conjunto único de Recursos y Capacidades que permiten establecer las bases de una estrategia diferente a la de sus competidores.

Es por ello importante comprender el concepto de Ventaja Competitiva, así como identificar los principales tipos de ventajas competitivas disponibles: Diferenciación, Coste y Nicho.

Por último, se tratarán las diferencias existentes entre la Estrategia de Negocio y la Estrategia Corporativa, lo que implica comprender los conceptos de Integración Vertical y de Diversificación, como estrategias de las corporaciones en la búsqueda de valor.

Índice:

- UD 1. CONCEPTOS BÁSICOS DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA
- UD 2. LA CREACIÓN DE VALOR EN LAS COMPAÑÍAS
- UD 3. ANÁLISIS DE SECTORES
- UD 4. RECURSOS Y CAPACIDADES
- UD 5. LA VENTAJA COMPETITIVA. FUENTES Y ESTRATEGIAS GENÉRICAS
- UD 6. ESTRATEGIA DE LA CORPORACIÓN

Distribución (40 horas):

- Teórica: 30 horas (en plataforma y en manual en formato papel)
- Práctica: 10 horas (Casos Prácticos, Actividades de Vídeos, Actividades de opción múltiple, de Verdadero/Falso, de asociación de conceptos, crucigramas, etc.)

MÓDULO II. ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Y DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS (40 horas)

Objetivos:

En este módulo se ofrece un estudio de la configuración de las empresas a través de su componente fundamental: las personas y sus implicaciones en la estructura organizativa de la empresa.

Entre otras cosas veremos:

- las distintas teorías relativas a la motivación del individuo
- el particular estilo Hewlett-Packard de organización de empresa y dirección de recursos humanos
- la importancia de la planificación y la coordinación en la empresa
- los diferentes tipos de estructuras organizativas (divisiones) que puede tener una empresa
- cómo evaluar y gestionar el rendimiento de los empleados.

En definitiva, en virtud de los conocimientos que se adquirirán con este módulo, el emprendedor o empresario dispondrá de recetas suficientes para organizar y dirigir los recursos humanos de su empresa.

Índice:

- UD 1. INTRODUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Y DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
- UD 2. EL INDIVIDUO EN LA ORGANIZACIÓN
- UD 3. MOTIVACION: TEORÍAS Y APLICACIONES
- UD 4. CASO PRÁCTICO: LOS RRHH EN HEWLETT PACKARD
- UD 5. ESTRÉS INDIVIDUAL Y ESTRÉS ORGANIZACIONAL
- UD 6. CONCEPTO Y OBJETIVOS DE LA PLANIFICACIÓN Y LA COORDINACIÓN
- UD 7. LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- UD 8. EL PUESTO DE TRABAJO
- UD 9. LA GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD ORGANIZATIVA
- UD 10. LA IMPORTANCIA DE COMPRENDER EL ENTORNO LEGAL

- UD 11. SELECCIÓN DE APLICACIONES DE RRHH.
- UD 12. LA PLANIFICACIÓN DE LOS RRHH.
- UD 13. EL PROCESO DE CONTRATACIÓN
- UD 14. EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL RENDIMIENTO
- UD 15. LA FORMACIÓN DE LA FUERZA LABORAL
- UD 16. LOS RRHH. DEL FUTURO
- UD 17. LA ORGANIZACIÓN Y EL TRABAJADOR DEL SIGLO XXI

Distribución (40 horas):

- Teórica: 30 horas (en plataforma y en manual en formato papel)
- Práctica: 10 horas (Casos Prácticos, Actividades de opción múltiple, de Verdadero/Falso, de asociación de conceptos, crucigramas, etc.)

MÓDULO III. CONTABILIDAD FINANCIERA (40 horas)

Objetivos:

Con este módulo se pretende que el alumno adquiera un conocimiento suficiente en los fundamentos de la Contabilidad Financiera.

La Contabilidad Financiera tiene por objeto la preparación de los estados financieros que informan sobre la renta y la riqueza de la empresa. Así pues, en este módulo se pretende dar a conocer la terminología y fines de la contabilidad empresarial, con el objeto de que el alumno quede capacitado para la comprensión y elaboración de los estados contables.

No se pretende aquí entrar en detalle sobre hechos contables concretos como por ejemplo el registro de asientos contables, habida cuenta que el verdadero objeto de esta asignatura no es formar a un contable ex profeso sino más bien formar al alumno para que adquiera conocimientos contables y financieros como base para la toma de decisiones empresariales.

Este módulo de Contabilidad Financiera se ha estructurado de la siguiente forma. En primer lugar se hace una introducción a la Contabilidad: su concepto, los diferentes tipos de contabilidad existentes, etc. En segundo lugar se hace mención al Nuevo Plan General Contable que entró en vigor el 1 de enero de 2008 y que deroga el anterior plan contable de 1990. Posteriormente, y siempre sobre la base del Nuevo Plan General Contable, se irán analizando los principales conceptos de Contabilidad Financiera, como por ejemplo:

- El Balance de Situación: Activo, Pasivo y Patrimonio neto.
- La Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- Principales elementos del Balance: Existencias, Inmovilizado, Inversiones financieras, Patrimonio neto, etc.
- Elementos de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias: Ingresos y Gastos
- El proceso contable

Con todo, se pretende que el alumno desarrolle la capacidad de interpretar la información contable como base para la toma de decisiones empresariales.

Índice:

- UD 1. INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD FINANCIERA
- UD 2. NUEVO PLAN GENERAL CONTABLE
- UD 3. CUADRO DE CUENTAS
- UD 4. CUENTAS ANUALES. ANÁLISIS ECONÓMICO-FINANCIERO
- UD 5. EL PROCESO CONTABLE

- UD 6. INGRESOS Y GASTOS
- UD 7. CONTABILIDAD DE LA TESORERÍA
- UD 8. PROVISIONES Y CONTINGENCIAS
- UD 9. EXISTENCIAS
- UD 10. INMOVILIZADO
- UD 11. INSTRUMENTOS FINANCIEROS: ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS
- UD 12. IVA

Distribución (40 horas):

- Teórica: 30 horas (en plataforma y en manual en formato papel)
- Práctica: 10 horas (Casos Prácticos, Actividades de opción múltiple, de Verdadero/Falso, de asociación de conceptos, crucigramas, etc.)

MÓDULO IV. DIRECCIÓN DE MARKETING Y VENTAS (40 horas)

Objetivos:

En este módulo se pretende adquirir una visión completa y práctica de la organización y funcionamiento del departamento de marketing y de ventas de una empresa, centrándose en las responsabilidades del director del mismo.

Se profundizará en los elementos del marketing mix y en los métodos de trabajo de un departamento de marketing en la vida real.

A lo largo de este módulo también se estudiarán el plan de marketing, su establecimiento, aplicación y control, así como las diferentes técnicas de venta, y el desarrollo y dirección de la fuerza de ventas.

En resumidas cuentas, el objetivo de este módulo es familiarizar a los participantes con los conceptos básicos y técnicas utilizadas habitualmente en el mundo empresarial para la gestión de un departamento Comercial y de Marketing.

Índice:

- UD 1. CONCEPTO DE MARKETING. NECESIDAD, DESEO Y DEMANDA
- UD 2. EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA
- UD 3. EL PLAN DE MARKETING: ANÁLISIS PREVIO
- UD 4. ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN DE MARKETING
- UD 5. ESTRATEGIAS DE MARKETING Y MIX DE MARKETING
- UD 6. PREVISIÓN DE VENTAS; ESTABLECIMIENTO DE CUOTAS DE VENTA
- UD 7. SELECCIÓN, MOTIVACIÓN, REMUNERACIÓN Y CONTROL DE LA FUERZA DE VENTAS
- UD 8. EL PLAN DE MARKETING: ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO
- UD 9. EL PLAN DE MARKETING: SEGUIMIENTO Y CONTROL

Distribución (40 horas):

- Teórica: 30 horas (en plataforma y en manual en formato papel)
- Práctica: 10 horas (Casos Prácticos, Actividades de opción múltiple, de Verdadero/Falso, de asociación de conceptos, crucigramas, etc.)

MÓDULO V. SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN (30 horas)

Objetivos:

Cada día es más importante el papel que juega la información y el conocimiento como factores productivos y motores del desarrollo. Por ello es que toda empresa u organización necesita, más que nunca, desarrollar una infraestructura apropiada que garantice un flujo de información ordenado.

Con el fin de aprender a gestionar de manera eficiente las posibilidades que brindan las nuevas tecnologías de la información, presentamos este módulo de “Sistemas de Información para la Dirección”. Desde el punto de vista de la dirección de la compañía, en este módulo estudiaremos, entre otras cosas, los métodos de diseño, implantación, evaluación y control de los distintos sistemas de información, como base para la toma de decisiones.

En definitiva, el estudio de este módulo proporciona una visión global de la importancia de los sistemas de información en la empresa, como factor clave de organización y como herramienta para obtener ventajas competitivas y estratégicas.

Índice:

- UD 1. INTRODUCCIÓN A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
- UD 2. LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LAS ORGANIZACIONES
- UD 3. TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- UD 4. DISEÑO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- UD 5. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN
- UD 6. EL PAPEL ESTRATÉGICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- UD 7. LA SEGURIDAD Y AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Distribución (30 horas):

- Teórica: 20 horas (en plataforma y en manual en formato papel)
- Práctica: 10 horas (Actividades de opción múltiple, de Verdadero/Falso, de asociación de conceptos, ordenación de conceptos, etc.)

MÓDULO VI. DESARROLLO DE HABILIDADES DIRECTIVAS (40 horas)

Objetivos:

El objetivo de este módulo es facilitar el conocimiento de las competencias y habilidades específicas que debe conocer todo directivo de empresa para optimizar la negociación, motivación y comunicación personal, ya sea con personas de su propio equipo de trabajo, o con clientes, proveedores, agentes sociales, etc.

En este módulo se examinarán las claves del liderazgo moderno, lo que implica nuevas formas de dirección de los equipos humanos. Porque hoy en día liderar personas va más allá de gestionar recursos de un modo analítico y conceptual; requiere también adquirir niveles de pensamiento creativo y lúdico.

De lo que se trata es, en definitiva, que el directivo de empresa sea capaz de conseguir que todos los miembros del equipo estén motivados e ilusionados por lograr un objetivo común.

Índice:

- UD 1. LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL
- UD 2. INTRODUCCIÓN AL LIDERAZGO, EL DIRECTIVO COMO LÍDER
- UD 3. DELEGACIÓN Y CONTROL
- UD 4. AUTORIDAD FORMAL E INFORMAL
- UD 5. GRUPOS, RELACIONES ENTRE GRUPOS, TRABAJO EN EQUIPO, CONFLICTO, LA FUNCIÓN DIRECTIVA

- UD 6. CONCEPTO Y OBJETIVOS DE LA PLANIFICACIÓN
- UD 7. LA COORDINACIÓN
- UD 8. DIEZ CLAVES PARA MOTIVAR AL JEFE

Distribución (40 horas):

- Teórica: 30 horas (en plataforma y en manual en formato papel)
- Práctica: 10 horas (Casos Prácticos, Actividades de opción múltiple, de Verdadero/Falso, de completar frases, etc.)

MÓDULO VII. DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN Y OPERACIONES (40 horas)

Objetivos:

La empresa de hoy en día, envuelta en una economía cada vez más globalizada, está obligada a competir utilizando todos los recursos disponibles.

Para incrementar su nivel de competitividad la empresa debe, pues, optimizar los procesos de producción y operaciones. Y conseguir estos objetivos de optimización requiere de un análisis íntegro de la cadena de operaciones, que es el área que se encarga de la transformación de productos y servicios.

Con este objeto presentamos este módulo de Dirección de Producción Y Operaciones, que grosso modo consiste en analizar la administración de los recursos necesarios para producir los bienes y servicios que ofrecen una empresa.

Entre otras cosas en este módulo se hará una introducción a los aspectos estratégicos de Dirección de Operaciones, describiremos los sistemas productivos, veremos los recursos utilizados en éstos, e identificaremos las tareas de la Dirección de Producción. Asimismo, estudiaremos la planificación de procesos y previsión de las necesidades logísticas, así como la gestión de inventarios y programación de la producción. Todo desde un enfoque práctico, proporcionando herramientas de análisis y optimización de los recursos de los sistemas productivos y logísticos.

Índice:

- UD 1. INTRODUCCIÓN A LA DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN Y OPERACIONES: ASPECTOS ESTRATÉGICOS
- UD 2. SISTEMAS PRODUCTIVOS
- UD 3. DISEÑO DE PRODUCTO Y SELECCIÓN DE PROCESO
- UD 4. DISEÑO DE INSTALACIONES Y TAREAS
- UD 5. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE PROYECTOS
- UD 6. GESTIÓN DE INVENTARIOS
- UD 7. PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES MATERIALES

Distribución (40 horas):

- Teórica: 30 horas (en plataforma y en manual en formato papel)
- Práctica: 10 horas (Casos Prácticos, Actividades de opción múltiple, de Verdadero/Falso, de asociación de conceptos, completar frases, etc.)

13. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 270

OBJETIVO GENERAL

- Al finalizar el curso los alumnos sabrán decidir al más alto nivel aquellas cuestiones que serán fundamentales para el futuro de la organización, siendo capaces de implantarlo, dando soluciones a los problemas que se puedan plantear en la misma.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL CURSO

- Conocer la Metodología de la Dirección Estratégica desde un enfoque integral, desarrollando efectivamente las distintas fases del Proyecto.
- Conseguir un enfoque estratégico para la dirección de una empresa u organización.
- Aprender a contextualizar la actividad del Director General.
- Conocer distintas herramientas utilizadas para la Dirección Estratégica.
- Encuadrar la estrategia dentro de la compañía y comprender su papel como creadora de valor y herramienta fundamental para la Dirección.
- Comprender la realidad actual de la compañía, qué es, en qué negocios está y lo que quiere ser y en qué negocios quiere estar en el futuro. El encaje con los valores y la cultura corporativa de los objetivos de la estrategia.
- Realizar un exhaustivo recorrido por las herramientas de análisis de sectores e industrias con el objetivo de identificar el potencial de rentabilidad de una industrial.
- Los sectores convergentes y el uso intensivo de la tecnología añaden nuevas reglas al diseño estratégico como externalidades de red y uso de complementarios.

CONTENIDOS

MÓDULO 1: Conceptos básicos Dirección Estratégica

DURACIÓN TEÓRICA: 10 HORAS.

DURACIÓN PRÁCTICA: 5 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO

- Estrategia. La asignatura del Director General. Análisis DAFO, Planificación Portfolio, Análisis de Sectores, Recursos y Habilidades, Economías en Red,...
- Estrategias y tácticas. Estrategia de corporación y de negocio. Diferencia entre estrategia y táctica, Estrategia corporativa y Estrategia de negocio, la propuesta de valor, niveles de estrategia,...
- El papel de la estrategia en la creación de valor de la organización. La creación de valor, valor añadido, reparto de valor, relación entre valor y estrategia,...

CONTENIDO PRÁCTICO

Ejercicios prácticos on line de cada apartado de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar... Además del glosario, recursos y bibliografía,...

MÓDULO 2: La creación de valor en las compañías

DURACIÓN TEÓRICA: 10 HORAS.

DURACIÓN PRÁCTICA: 5 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO

- Misión de la compañía. Definiendo lo que hacemos y no hacemos. Concepto de misión, ejemplos de misión, componentes de la misión, evolución de la misión,...
- Visión. Donde la compañía quiere estar en el futuro. Concepto de visión, ejemplos de visión, visión y objetivos
- Valores. La primera expresión de la cultura corporativa. Concepto de valores, ejemplo de valores, diferencias entre valores corporativos y la creación de valor

CONTENIDO PRÁCTICO

Ejercicios prácticos on line de cada apartado de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar... Además del glosario, FAQs, recursos y bibliografía, actividades de video,...

MÓDULO 3: Análisis de sectores

DURACIÓN TEÓRICA: 35 HORAS.

DURACIÓN PRÁCTICA: 15 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO

- La estructura del sector como determinante de la rentabilidad de la industria. Antecedentes, análisis externo, el entorno del sector,...
- La competencia entre compañías y su impacto en el sector. Antecedentes, el valor de los bienes y servicios
- Identificar tendencias estructurales que permiten predecir la rentabilidad de la industria. Antecedentes, la estructura de la industria, cambios de la industria,...
- Herramientas de Análisis. El análisis DAFO, el análisis de Entorno PEST, las cinco fuerzas de Porter,...
- Las fuentes de la ventaja competitiva. Factores clave de éxito. Antecedentes, factores clave de éxito,...
- Grupos estratégicos. Concepto de grupos estratégicos

CONTENIDO PRÁCTICO

En este módulo se realizará un Caso Práctico líneas aéreas de bajo coste, Además se incluyen Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar, de asociación y también glosario, recursos y bibliografía...

MÓDULO 4: Recursos y capacidades**DURACIÓN TEÓRICA: 40 HORAS.****DURACIÓN PRÁCTICA: 10 HORAS.****CONTENIDO TEÓRICO**

- El papel de los recursos y capacidades como base para la creación de la estrategia. Introducción, la teoría de recursos y capacidades
- Recursos y capacidades como fuente de rentabilidad. Características de los recursos y capacidades, la ventaja del incumbente.
- Los recursos de las compañías. Tipología. Recursos tangibles, Recursos intangibles, Estructura organizacional
- Análisis de recursos y capacidades. El sistema de valor de McKinsey, la cadena de valor de Porter
- El desarrollo de nuevos recursos y capacidades. Fusiones y adquisiciones, alianzas estratégicas, creación interna de nuevas capacidades

CONTENIDO PRÁCTICO

Las prácticas de este módulo trabajan todos los apartados del mismo y son de distinto tipo: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar, de asociación, recursos y bibliografía, actividades de video,...

MÓDULO 5: La ventaja competitiva. Fuentes y estrategias genéricas**DURACIÓN TEÓRICA: 55 HORAS.****DURACIÓN PRÁCTICA: 20 HORAS.****CONTENIDO TEÓRICO**

- El origen de la ventaja competitiva. Las fuentes de la ventaja competitiva, Fuentes externas de ventaja competitiva, factores clave de éxito, Fuentes internas de ventaja competitiva,...
- Principales tipos de ventaja competitiva. Ventaja en coste versus ventaja en diferenciación, Tres estrategias posibles: liderazgo en costes, diferenciación, nicho
- La estrategia de bajo coste. Las curvas de experiencia y aprendizaje, Economías de escala, Técnicas de producción, Diseño de producto, Utilización de la capacidad productiva, Costes de los inputs, Riesgos de las ventajas en costes
- La estrategia de diferenciación. Variables susceptibles de diferenciación, la diferenciación por el lado de la demanda, Atributos y posicionamiento, la diferenciación por el lado de la oferta, creando la proposición de valor, la integridad del producto o servicio, la reputación.
- La estrategia de nicho. El enfoque amplio versus foco, Establecimientos de nichos, Blue Ocean Concept.

CONTENIDO PRÁCTICO

Ejercicios prácticos on line de cada apartado de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar, de asociación, actividades de video,...

MÓDULO 6: Estrategia de la corporación**DURACIÓN TEÓRICA: 20 HORAS.**

DURACIÓN PRÁCTICA: 10 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO

- Estrategia corporativa y estrategia de negocio. Introducción, Fronteras entre las compañías y mercados
- Integración vertical. Introducción, Ventajas e inconvenientes de la integración vertical, Tipologías de integración
- Diversificación. La compañía multisector, Motivos para la diversificación, El rendimiento de la empresa diversificada, Diversificación relacionada y no relacionada.

CONTENIDO PRÁCTICO

Ejercicios prácticos on line de cada apartado de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar, recursos y bibliografía,...

MÓDULO 7: La competencia en mercados maduros

DURACIÓN TEÓRICA: 7 HORAS.

DURACIÓN PRÁCTICA: 3 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO

- Los ciclos de vida de sectores y productos. El concepto de ciclo de vida de producto, principales fases del ciclo de vida de un producto, tendencia actual del ciclo de vida de un producto: compresión en el tiempo, los productos "inmortales", concepto de diseño dominante
- La segmentación de consumidores.
- La eficiencia en estructuras y sistemas
- Estrategias para sectores en declive. Razones por las que un sector entra en declive, Factores que intervienen en el cierre de un mercado, Posicionamiento de una empresa en un sector en declive

CONTENIDO PRÁCTICO

Actividades prácticas on line de cada apartado de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar,...

MÓDULO 8. Los mercados basados en tecnología

DURACIÓN TEÓRICA: 10 HORAS.

DURACIÓN PRÁCTICA: 5 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO

- Convergencia de sectores.
- La creación de estándares. La creación de estándares, tipos de estándares, los estándares en las industrias tecnológicas, reglas para la apropiación del valor de un estándar
- Externalidades de red. Concepto de externalidades de red, Externalidades de red y sus efectos en las guerras de estándares, tipos de guerras de estándares, las estrategias clave para dominar las guerras de estándares
- Complementarios en productos y servicios.

CONTENIDO PRÁCTICO

Ejercicios prácticos on line de cada apartado de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar, de asociación, actividades de video,...

MÓDULO 9. Nuevas tendencias en el desarrollo estratégico

DURACIÓN TEÓRICA: 7 HORAS.

DURACIÓN PRÁCTICA: 3 HORAS.

CONTENIDO TEÓRICO

- La empresa conectada. Enterprise 2.0. Introducción, diferentes herramientas de colaboración para la empresa
- La producción de contenidos y servicios por los consumidores. Introducción, la participación del usuario
- La cadena de valor virtual. Introducción, las reglas del mundo virtual y del mundo físico

CONTENIDO PRÁCTICO

Ejercicios prácticos on line de cada apartado de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, actividades de video,...

14. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS. OHSAS

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 225

OBJETIVO GENERAL:

El objetivo es la eliminación o minimización del riesgo, lo que redundará en una reducción en la siniestralidad laboral, que puede suponer una mejora del clima y de la productividad.

Su finalidad es proporcionar a las organizaciones un modelo de sistema para la gestión de la seguridad y salud en el lugar de trabajo, que sirva tanto para identificar y evaluar los riesgos laborales, los requisitos legales y otros requisitos de aplicación; como para definir la política, estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, la planificación de las actividades, los procesos, procedimientos, recursos, registros, etc., necesarios para desarrollar, poner en práctica, revisar y mantener un sistema de gestión de la Seguridad y Salud Laboral.

OHSAS 18001 coloca a las empresas que se deciden a implantarla en una posición de auténtica ventaja respecto a sus competidoras.

El alumno, al finalizar la presente acción formativa, será capaz de aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo del curso para saber optimizar los sistemas de gestión de seguridad y salud existentes en cada empresa y controlar eficazmente los riesgos asociados a cada actividad realizada.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Elaborar una política adecuada de seguridad y salud laboral.
- Demostrar compromiso con el cumplimiento de las exigencias de la legislación vigente.
- Establecer, implantar, mantener y mejorar continuamente su sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Determinar los aspectos de seguridad y salud relacionados con las actividades, los productos y los servicios de la organización.
- Facilitar la asignación de recursos.
- Desarrollar y mantener al día un programa de respuesta ante casos de emergencia.
- Evaluar los resultados en función de la política y los objetivos fijados, buscando las posibles áreas de mejora.
- Revisar y auditar el sistema.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Horas: 10 (5 horas teórica, 5 horas prácticas)

1.1 La gestión de la prevención de riesgos laborales como obligación legal.

1.2 Clasificación de los sistemas de gestión de la prevención de riesgos laborales.

MÓDULO 2. LEGISLACIÓN APLICABLE

Horas: 55 (45 horas teórica, 10 horas prácticas)

2.1 Ámbito jurídico de la prevención.

2.2 Relación legislativa en materia de prevención.

MÓDULO 3. ELEMENTOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Horas: 30 (20 horas teórica, 10 horas prácticas)

- 3.1 Los principios para la implantación de un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales.
- 3.2 Principales elementos de los sistemas de gestión de la prevención de riesgos laborales.
- 3.3 La estructura organizativa y las responsabilidades.
- 3.4 El plan de prevención y la planificación de la acción preventiva.
- 3.5 La documentación del sistema.
- 3.6 Fases en la implantación de un sistema de gestión.
- 3.7 Las auditorías.
- 3.8 La certificación y el registro de los sistemas de gestión.

MÓDULO 4. ESTÁNDAR OHSAS 18001

Horas: 30 (20 horas teóricas, 10 horas prácticas)

- 4.1 La especificación técnica OHSAS 18001
- 4.2 Esquema de los requisitos de la especificación OHSAS.
- 4.3 Las directrices de la OIT.

MÓDULO 5: LA IMPLANTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD.

Horas: 20 (15 horas teóricas, 5 horas prácticas)

MÓDULO 6: LA DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN OHSAS 18001:2007

Horas: 20 (15 horas teóricas, 5 horas prácticas)

MÓDULO 7: LA AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD.

Horas: 20 (15 horas teóricas, 5 horas prácticas)

MÓDULO 8. RELACIÓN CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN. SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, PREVENCIÓN

Horas: 40 (30 horas teóricas, 10 horas prácticas)

- 8.1 Introducción a la gestión de la calidad y a la norma ISO 9001:2000.
- 8.2 Otros estándares de calidad: EN 45000, VDA 6.1, QS-9000, ISO/TS 16949, TL 9000, AS 9000, ISO 17799, EN 13816, HACCP 9000, FS 9000, ICHE, etc.
- 8.3 Introducción a la gestión medioambiental, la norma ISO 14001: 2004 y el Reglamento EMAS II de la UE.
- 8.4 Los sistemas integrados de gestión de la prevención de riesgos laborales, medioambiente y calidad. Conexiones.
- 8.5 Ventajas e inconvenientes de los sistemas integrados. El proceso de integración.
- 8.6 Estructura de un sistema integrado de gestión.
- 8.7 Normas y modelos para la implantación de sistemas integrados de gestión.
- 8.8 La Gestión de la Calidad Total y el Modelo EFQM de Excelencia.
- 8.9 Otros modelos de Gestión de la Calidad Total: Deming, Malcolm Baldrige, Príncipe Felipe, Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.

15. COMERCIO INTERNACIONAL

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 270

OBJETIVOS GENERALES

- Analizar las variables que determinan el seguro de una mercancía en operaciones de comercio internacional y las actuaciones derivadas de su aplicación
- Elaborar la documentación necesaria para la gestión de las operaciones de importación/exportación e introducción/expedición de mercancías

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los elementos reales y formales que deben caracterizar un contrato de seguro en el tránsito internacional de mercancías
- Identificar y definir los tipos de pólizas de seguro más importantes utilizadas en el comercio internacional
- Identificar y explicar la cobertura de las cláusulas que se incluyen normalmente en las pólizas de seguro de cada modalidad de transporte y citar algunas cláusulas complementarias que se puedan incluir
- Identificar e interpretar las cláusulas que normalmente se utilizan en los contratos de compraventa internacional
- Explicar la estructura del arancel de aduanas y los procedimientos para su gestión

CONTENIDOS

MODULO I La empresa y el comercio internacional (15 HORAS)

UD 1. Conceptos básicos del comercio internacional

UD. 2 Estructura de la empresa ante el comercio exterior

Ejercicios prácticos on line de cada unidad de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar....Además de glosario de términos, recursos y bibliografía,....

MODULO II Normativa del comercio internacional (35 HORAS)

UD. 1 El comercio exterior en España

UD. 2 Los contratos en el comercio internacional

Ejercicios prácticos on line de cada unidad de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar....Además de glosario de términos, recursos y bibliografía,....

MODULO III Teoría y práctica del comercio internacional (40 HORAS)

UD. 1 Teoría y práctica del comercio internacional

Ejercicios prácticos on line de cada unidad de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar....Además de glosario de términos, recursos y bibliografía,....

MODULO IV Operativa del comercio internacional (50 HORAS)

UD. 1 Medios de pago y cobro internacionales

UD. 2 Operaciones en el mercado de divisas

UD. 3 Financiación del comercio exterior

Ejercicios prácticos on line de cada unidad de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar....Además de glosario de términos, recursos y bibliografía,....

MODULO V Fiscalidad en el comercio internacional (55 HORAS)

UD. 1 El IVA en el comercio exterior

UD. 2 INTRASTAT

UD. 3 Aduana comunitaria

UD. 4 Regímenes aduaneros económicos

Ejercicios prácticos on line de cada unidad de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar....Además de glosario de términos, recursos y bibliografía,....

MODULO VI Marketing internacional (45 HORAS)

UD. 1 Los mercados exteriores

UD. 2 El marketing actual

Ejercicios prácticos on line de cada unidad de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar....Además de glosario de términos, recursos y bibliografía,....

MODULO VII El comercio exterior: transportes e Internet (30 HORAS)

UD. 1 Los transportes en el comercio exterior

UD. 2 Internet en el exterior

Ejercicios prácticos on line de cada unidad de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar....Además de glosario de términos, recursos y bibliografía,....

16. PROGRAMA SUPERIOR EN LIDERAZGO ESTRATEGICO

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 160

OBJETIVOS GENERALES:

- Ejercer adecuadamente las responsabilidades de motivación y liderazgo con los equipos de trabajo.
- Desarrollar un liderazgo eficaz mediante la aplicación de un conjunto de técnicas, métodos y habilidades a situaciones reales.
- Mejorar la efectividad de la toma de decisiones y aumentar el nivel de acierto de éstas.
- Aplicar adecuadamente la función del mando en el ámbito de la empresa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Examinar el concepto y las dimensiones de la motivación, las principales corrientes teóricas y su importancia con relación al aprendizaje y el entrenamiento dentro de las modernas organizaciones.
- Analizar los conceptos básicos referidos a la gestión del tiempo y del estrés, así como las estrategias más adecuadas para la introducción de mejoras que permitan optimizar el uso del tiempo propio y de los colaboradores y reducir el estrés.
- Examinar los procesos de cambio en el seno de las organizaciones, su importancia adaptativa, las habilidades implicadas y el papel del directivo en estos procesos.
- Examinar los principales aspectos relacionados con el trabajo en equipo, así como las estrategias y técnicas concretas relacionados con el establecimiento de objetivos, la motivación y el desarrollo del equipo.
- Examinar las nuevas relaciones entre el jefe y los colaboradores y valorar la importancia del liderazgo dentro de las modernas organizaciones.
- Analizar los conceptos fundamentales relativos a los principios de la delegación eficaz.
- Adquirir y practicar los conceptos, estrategias, procedimientos y técnicas necesarios para participar en la gestión del cambio en el marco de la empresa.
- Analizar los conceptos básicos relacionados con las relaciones interpersonales y la importancia de las mismas en las organizaciones actuales.
- Saber cómo diseñar una presentación eficaz que capte la atención de nuestro auditorio.
- Analizar el concepto, herramientas e implicaciones del Sistema de Gestión del Desempeño y su relación con el rol directivo.
- Examinar los principales conceptos relacionados con la gestión por competencias y su trascendencia en la gestión de los recursos humanos.
- Adquirir y practicar los conceptos necesarios para identificar, resolver y prevenir los conflictos en la empresa de forma eficaz.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Aplicar las estrategias más adecuadas para fomentar la motivación dentro de la organización.
- Aplicar las técnicas concretas más adecuadas para mejorar la gestión del tiempo.
- Aplicar las estrategias más adecuadas para planificar, implantar y comunicar adecuadamente los procesos de cambio en el seno de las organizaciones.
- Aplicar las estrategias más adecuadas para desarrollar las distintas dimensiones de la iniciativa en el seno de las organizaciones.

- Reconocer y aplicar los principales conceptos y principios relacionados con la gestión y el desarrollo de equipos de trabajo en las modernas organizaciones.
- Aplicar de forma eficaz las estrategias, procedimientos y técnicas necesarios para participar en la gestión del cambio en la empresa.
- Desarrollar las estrategias y aplicar las técnicas concretas más adecuadas para la emisión y recepción eficaces de ideas y opiniones, evitando las barreras del proceso de comunicación, en distintas situaciones de comunicación interpersonal propias del ámbito empresarial.
- Llevar a cabo la evaluación del desempeño de los colaboradores, siguiendo las etapas prefijadas, llevando a cabo las entrevistas necesarias de manera eficaz y utilizando las herramientas adecuadas.
- Reconocer y caracterizar los diferentes tipos de competencias, valorando su importancia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones modernas.
- Realizar correctamente el proceso de toma de decisiones y su implantación, analizando adecuadamente el problema y valorando correctamente las causas del problema y las consecuencias de la decisión.
- Aplicar de forma eficaz las estrategias, procedimientos y técnicas necesarios para identificar, resolver y prevenir los conflictos en la empresa.

CONTENIDOS

MÓDULO 1: EL MANDO INTERMEDIO: TÉCNICAS PARA UNA SUPERVISIÓN EFICAZ

1. MOTIVACIÓN.

1.1. Acercamiento a la motivación.

1.2. Hablando de motivación.

1.3. Gestión del aprendizaje.

1.4. Entrenamiento y entrenador.

(Nº Horas teóricas: 5 horas// Nº horas prácticas: 2 horas) TOTAL: 7 horas.

Objetivo General:

- Examinar el concepto y las dimensiones de la motivación, las principales corrientes teóricas y su importancia con relación al aprendizaje y el entrenamiento dentro de las modernas organizaciones.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Reconocer y caracterizar el concepto y las dimensiones de la motivación, valorando su importancia con relación al aprendizaje y el entrenamiento dentro de las modernas organizaciones.
- Aplicar las estrategias más adecuadas para fomentar la motivación de los colaboradores optimizando la eficacia de los procesos de aprendizaje y entrenamiento dentro de la organización.

2. GESTIÓN DEL TIEMPO Y DEL ESTRÉS.

2.1. Introducción: el tiempo.

2.2. ¿Qué hacer para mejorar?

2.3. Consecuencia de un uso inadecuado del tiempo: el estrés

(Nº Horas teóricas: 3 horas// Nº horas prácticas: 2 horas) TOTAL: 5 horas.

Objetivo General:

- Analizar los conceptos básicos referidos a la gestión del tiempo y del estrés, así como las estrategias más adecuadas para la introducción de mejoras que permitan optimizar el uso del tiempo propio y de los colaboradores y reducir el estrés.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Reconocer los principales elementos que afectan a la gestión del tiempo propio y de los colaboradores.
- Desarrollar las estrategias y aplicar las técnicas concretas más adecuadas para mejorar la gestión del tiempo propio y de los colaboradores.

3. ANTICIPACIÓN AL CAMBIO.

3.1. Plan del cambio.

3.2. Habilidades para el cambio.

3.3. El papel del directivo.

(Nº Horas teóricas: 3 horas// Nº horas prácticas: 2 horas) TOTAL: 5 horas.

Objetivo General:

- Examinar los procesos de cambio en el seno de las organizaciones, su importancia adaptativa, las habilidades implicadas y el papel del directivo en estos procesos.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Reconocer y caracterizar la importancia de los procesos de cambio en el seno de las organizaciones, las habilidades implicadas y el papel del directivo en estos procesos.
- Aplicar las estrategias más adecuadas para planificar, implantar y comunicar adecuadamente los procesos de cambio en el seno de las organizaciones.

4. INICIATIVA.

4.1. La iniciativa en el perfil profesional.

4.2. Dimensiones de la iniciativa.

(Nº Horas teóricas: 3 horas// Nº horas prácticas: 2 horas) TOTAL: 5 horas.

Objetivo General:

- Examinar el concepto y las dimensiones de la iniciativa y su importancia en los perfiles profesionales dentro de las modernas organizaciones.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Reconocer y caracterizar el concepto y las dimensiones de la iniciativa, valorando su importancia en los perfiles profesionales dentro de las modernas organizaciones.
- Aplicar las estrategias más adecuadas para desarrollar las distintas dimensiones de la iniciativa en el seno de las organizaciones.

5. TRABAJO EN EQUIPO.

5.1. ¿Qué es el trabajo en equipo?

5.2. Compartir objetivos.

5.3. Colaborar en el trabajo

5.4. El método de solución de problemas y toma de decisiones.

5.5. El desarrollo de los equipos de trabajo.

(Nº Horas teóricas: 4 horas// Nº horas prácticas: 2 horas) TOTAL: 6 horas.

Objetivo General:

- Examinar los principales aspectos relacionados con el trabajo en equipo, así como las estrategias y técnicas concretas relacionados con el establecimiento de objetivos, la motivación y el desarrollo del equipo.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Reconocer los principales elementos que afectan a la gestión de un equipo.
- Aplicar las estrategias y técnicas concretas más adecuadas para la adecuada gestión y desarrollo de un equipo de trabajo en función del nivel de madurez de sus miembros.

6. DESARROLLO DE EQUIPOS.

6.1. El trabajo en equipo.

6.2. ¿Cómo se trabaja en equipo?

(Nº Horas teóricas: 3 horas// Nº horas prácticas: 2 horas) TOTAL: 5 horas.

Objetivo General:

- Conocer los factores clave relacionados con el desarrollo de equipos en las modernas organizaciones.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Reconocer y aplicar los principales conceptos y principios relacionados con el desarrollo de equipos de trabajo en las modernas organizaciones.

7. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TRABAJO EN EQUIPO.

7.1. Introducción a la solución de problemas en grupo.

7.2. Definir el problema.

7.3. El análisis de las causas.

7.4. Desarrollo e implantación de las soluciones.

(Nº Horas teóricas: 5 horas// Nº horas prácticas: 2 horas) TOTAL: 7 horas.

Objetivo General:

- Analizar los conceptos generales referidos a la solución de problemas en relación con el trabajo en equipo en las modernas organizaciones.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Reconocer y aplicar correctamente los elementos y fases necesarios para desarrollar correctamente el proceso de análisis y solución de problemas e implantación de las soluciones, en relación con el trabajo en equipo en las modernas organizaciones.

MÓDULO 2: TÉCNICAS DE MANDO Y DIRECCIÓN POR OBJETIVOS I: LIDERAZGO

U. D.. 1. LIDERAZGO.

1.1. Las nuevas relaciones jefes-colaboradores.

1.2. El ejercicio del liderazgo.

(Nº Horas teóricas: 5 horas// Nº horas prácticas: 4 horas) TOTAL: 9 horas.

Objetivo General:

- Examinar las nuevas relaciones entre el jefe y los colaboradores y valorar la importancia del liderazgo dentro de las modernas organizaciones.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Reconocer y caracterizar el concepto y las dimensiones del liderazgo, valorando su importancia en la gestión dentro de las modernas organizaciones.

U. D.. 2. LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN.**2.1. ¿Qué es un líder?****2.2. Cómo implicar a nuestros colaboradores?**

(Nº Horas teóricas: 5 horas// Nº horas prácticas: 4 horas) TOTAL: 9 horas.

Objetivo General:

- Examinar el concepto y las dimensiones del liderazgo en relación con la motivación de los colaboradores y valorar su importancia dentro de las modernas organizaciones.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Reconocer y caracterizar el concepto y las dimensiones del liderazgo, valorando su importancia en la gestión dentro de las modernas organizaciones.
- Aplicar las estrategias más adecuadas para impulsar la implicación y la motivación de los colaboradores, así como el desarrollo de equipos de trabajo eficaces.

3. EMPOWERMENT Y DELEGACIÓN.**3.1. Introducción al Empowerment.****3.2. Capacitar y perfeccionar a los delegados.****3.3. Grupos de trabajo autodirigidos.**

(Nº Horas teóricas: 5 horas// Nº horas prácticas: 4 horas) TOTAL: 9 horas.

Objetivo General:

- Analizar los conceptos fundamentales relativos a los principios de la delegación eficaz.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Reconocer y aplicar los principios fundamentales de la delegación eficaz.

U.D.4. COACHING Y MENTORING.**4.1. Coaching / Mentoring.****4.2. Entorno en el que nos movemos.****4.3. Habilidades necesarias.****4.4. Proceso de Coaching.****4.5. Herramientas de Coaching.**

(Nº Horas teóricas: 5 horas// Nº horas prácticas: 4 horas) TOTAL: 9 horas.

Objetivo General:

- Analizar y aclarar los conceptos fundamentales relativos al Coaching y al Mentoring.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Identificar comprender y manejar los conceptos y terminología básicos relativos al Coaching y al Mentoring.
- Identificar comprender y manejar los elementos y herramientas relacionados con el proceso de Coaching.

5. GESTIÓN DEL CAMBIO.

5.1. Marco del cambio.

5.2. Modelo de gestión del cambio.

5.3. Barreras al cambio.

5.4. El papel del directivo.

5.5. Plan de acción.

(Nº Horas teóricas: 5 horas// Nº horas prácticas: 4 horas) TOTAL: 9 horas.

Objetivo General:

- Adquirir y practicar los conceptos, estrategias, procedimientos y técnicas necesarios para participar en la gestión del cambio en el marco de la empresa.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Reconocer y manejar de forma eficaz los distintos elementos relacionados con el proceso de gestión del cambio en la empresa.
- Aplicar de forma eficaz las estrategias, procedimientos y técnicas necesarios para participar en la gestión del cambio en la empresa.

MÓDULO 3: TÉCNICAS DE MANDO Y DIRECCIÓN POR OBJETIVOS II: COMUNICACIÓN

MODULO FORMATIVO MF0241_2: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO (120 horas) asociado a la UNIDAD DE COMPETENCIA UC0241_2: Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario

UNIDAD FORMATIVA 2: Técnicas de información y atención al cliente/consumidor (COD: UF0037). 50 horas distancia (60 horas totales)

U. D.. 1. COMUNICACIÓN.

1.1. Las habilidades básicas.

1.2. Apoyos a la comunicación.

1.3. Barreras en la comunicación.

(Nº Horas teóricas: 5 horas// Nº horas prácticas: 4 horas) TOTAL: 9 horas.

Objetivo General:

- Analizar los conceptos básicos de la comunicación humana y las principales competencias, que intervienen en la comunicación interpersonal, así como las estrategias más adecuadas para la emisión y recepción eficaces de ideas y opiniones.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Desarrollar las estrategias y aplicar las técnicas concretas más adecuadas para la emisión y recepción eficaces de ideas y opiniones, evitando las barreras del proceso de comunicación, en distintas situaciones de comunicación interpersonal propias del ámbito empresarial.

2. RELACIONES INTERPERSONALES.

2.1. Introducción.

2.2. Habilidades de relación personal.

2.3. Relación personal y gestión de personas.

2.4. La relación día a día.

2.5. Ampliando relaciones en la organización.

(Nº Horas teóricas: 5 horas// Nº horas prácticas: 4 horas) TOTAL: 9 horas.

Objetivo General:

- Analizar los conceptos básicos relacionados con las relaciones interpersonales y la importancia de las mismas en las organizaciones actuales, así como las principales estrategias de comunicación necesarias para relacionarnos eficazmente con personas de nuestro entorno laboral y ampliar nuestra red de relaciones interpersonales dentro de la organización.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Desarrollar las estrategias y aplicar las técnicas concretas más adecuadas para gestionar adecuadamente nuestras relaciones interpersonales en el día a día de las organizaciones, así como establecer, mantener y ampliar nuestra red de relaciones interpersonales dentro de la organización.

3. PRESENTACIONES EFICACES.

3.1. Apoyos y estructura de una presentación.

3.2. Relajación consciente.

3.3. Lenguaje verbal y no verbal.

3.4. El perfil de mi auditorio.

3.5. Cómo superar el miedo escénico.

3.6. Vendiendo mi presentación.

3.7. Yo soy el moderador.

3.8. Tratamiento de actitudes complicadas.

(Nº Horas teóricas: 2 horas// Nº horas prácticas: 1 horas) TOTAL: 3 horas.

Objetivo General:

- Saber cómo diseñar una presentación eficaz que capte la atención de nuestro auditorio teniendo en cuenta todos los elementos de la misma como apoyos, uso de lenguaje verbal y no verbal y contenidos que consigan transmitir de forma inequívoca el mensaje.

Objetivos Específicos:

- Conocer los requisitos de una buena presentación.
- Analizar los principales apoyos de nuestra presentación y el protocolo de preparación de la misma.
- Saber la tipología de nuestro auditorio como una forma de adaptarnos a sus necesidades y valores.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Desarrollar unos hábitos de comunicación mediante la presentación que refuercen la imagen del líder y consoliden su gestión del grupo en la transmisión de información, instrucciones o formación.

4. HERRAMIENTAS AUDIOVISUALES

4.1. Selección de ayudas visuales

4.2. Elaboración del material audiovisual.

4.3. La organización.

(Nº Horas teóricas: 1 horas// Nº horas prácticas: 1 horas) TOTAL: 2 horas.

Objetivo General:

- Comprender la necesidad de los apoyos audiovisuales para apoyar el mensaje de una presentación.

Objetivos Específicos:

- Examinar las formas de crear apoyos visuales que enriquezcan las presentaciones y seleccionar el apoyo audiovisual adecuado a cada tipo de información.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Crear y utilizar apoyos visuales adecuados a cada tipo de información que enriquezcan las presentaciones.

MÓDULO 4: TÉCNICAS DE MANDO Y DIRECCIÓN POR OBJETIVOS III: GESTIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

1. CREACIÓN Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO.

1.1. Trabajo en equipo. ¿Por qué?

1.2. Grupos y equipos en las organizaciones.

1.3. Fases de desarrollo de los equipos.

1.4. Gestión del desarrollo del equipo.

1.5. Tipos de equipos.

(Nº Horas teóricas: 5 horas// Nº horas prácticas: 4 horas) TOTAL: 9 horas.

Objetivo General:

- Examinar los principales conceptos, tipología y etapas, relacionados con la creación y dirección de equipos de trabajo en las modernas organizaciones.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Reconocer y valorar la importancia del trabajo en equipo en las modernas organizaciones.
- Reconocer y aplicar los principales conceptos y principios relacionados con la creación y dirección de equipos de trabajo en las modernas organizaciones.

2. CLAVES DE GESTIÓN.

2.1. La organización y los directivos.

2.2. Planificar.

2.3. Organizar.

2.4. Dirigir.

2.5. Controlar.

2.6. Responsabilidades directivas según el nivel de dirección.

(Nº Horas teóricas: 5 horas// Nº horas prácticas: 4 horas) TOTAL: 9 horas.

Objetivo General:

- Analizar los conceptos generales referidos a la gestión en las modernas organizaciones, caracterizando el rol directivo y sus principales funciones y subfunciones dentro de las mismas.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Reconocer las principales responsabilidades, funciones y subfunciones del rol directivo, las habilidades necesarias para su desempeño y su importancia en la gestión de las modernas organizaciones y sus dentro de las mismas.

3. GESTIÓN DEL DESEMPEÑO.

3.1. Sistema de Gestión del Desempeño.

3.2. La Entrevista de Evaluación del Desempeño.

3.3. Los Tipos de Entrevistas.

(Nº Horas teóricas: 4 horas// Nº horas prácticas: 3 horas) TOTAL: 7 horas.

Objetivo General:

- Analizar el concepto, herramientas e implicaciones del Sistema de Gestión del Desempeño en las organizaciones modernas y su relación con el rol directivo.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Reconocer y caracterizar el concepto, herramientas e implicaciones del Sistema de Gestión del Desempeño, valorando su importancia en las organizaciones modernas.
- Llevar a cabo la evaluación del desempeño de los colaboradores, siguiendo las etapas prefijadas, llevando a cabo las entrevistas necesarias de manera eficaz y utilizando las herramientas adecuadas.

4. GESTIÓN POR COMPETENCIAS.

4.1. Qué son las competencias.

4.2. Conocimientos.

4.3. Habilidades y otras competencias.

4.4. Competencias y puestos.

(Nº Horas teóricas: 5 horas// Nº horas prácticas: 4 horas) TOTAL: 9 horas.

Objetivo General:

- Examinar los principales conceptos relacionados con la gestión por competencias y su trascendencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones modernas.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Reconocer y caracterizar los diferentes tipos de competencias, valorando su importancia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones modernas.

5. TOMA DE DECISIONES.

5.1. Intervenir ante un problema.

5.2. Toma de decisiones.

(Nº Horas teóricas: 5 horas// Nº horas prácticas: 4 horas) TOTAL: 9 horas.

Objetivo General:

- Analizar los principales conceptos, estrategias y técnicas relacionados con la intervención en problemas y con el proceso de toma de decisiones y su implantación.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Realizar correctamente el proceso de toma de decisiones y su implantación, analizando adecuadamente el problema y valorando correctamente las causas del problema y las consecuencias de la decisión.

6. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

6.1. Definición de conflicto.

6.2. Cómo analizar los conflictos.

6.3. Cómo resolver conflictos.

6.4. Prevenir los conflictos.

(Nº Horas teóricas: 5 horas// Nº horas prácticas: 4 horas) TOTAL: 9 horas.

Objetivo General:

- Adquirir y practicar los conceptos, estrategias, procedimientos y técnicas necesarios para identificar, resolver y prevenir los conflictos en la empresa.

El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Reconocer y manejar de forma eficaz los distintos elementos relacionados con la identificación, resolución y prevención de los conflictos en la empresa.
- Aplicar de forma eficaz las estrategias, procedimientos y técnicas necesarios para identificar, resolver y prevenir los conflictos en la empresa.

17. AMADEUS

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 200

OBJETIVOS

Curso de Reservas Aéreas/Transaccional: una vez finalizado el curso, el alumno será capaz de realizar de forma autónoma la gestión básica de una reserva aérea, en el sistema Amadeus Transaccional.

Curso de Tarifas Aéreas y Emisión de Billetes/Transaccional: una vez terminado el curso, el alumno será capaz de realizar de forma autónoma la búsqueda de tarifas aéreas y la emisión de billetes, en el sistema Amadeus Transaccional.

Curso de Reservas Aéreas/Gráfico: una vez finalizado el curso, el alumno será capaz de realizar de forma autónoma la gestión básica de una reserva aérea y la obtención de la tarifa óptima en el modo gráfico de Amadeus Selling Platform, la nueva plataforma de Amadeus, lo que le capacita para la adecuación a distintos puestos de trabajo y/o agencias de viajes.

CONTENIDOS

Curso de Reservas Aéreas/Transaccional:

Clase 1: Acceso al Sistema

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 2: Codificación de ciudades, compañías aéreas y países.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 3: Consulta de vuelos.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 4: Elementos obligatorios de la reserva.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 5: Elementos opcionales de la reserva.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 6: Recuperación de reservas.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 7: Modificación de reservas.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 8: Pasajeros frecuentes.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 9: El sistema de Colas.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 10: Ejercicio Global.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica/evaluación).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Curso de Tarifas Aéreas y Emisión de Billetes/Transaccional:

Tarifas aéreas:

Clase 1: Conceptos básicos en tarifas aéreas

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 2: Consulta de Tarifas para dos puntos

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 3: Consulta de la mejor tarifa

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 4: Consulta de Tarifas para una ruta

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 5: Ruta de una Tarifa

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 6: Clases de Reserva

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 7: Nota de la Tarifa

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 8: Tarifas negociadas

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 9: Cambio de moneda

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 10: Cálculo de equipaje extra

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 11: Ejercicio Global

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica/evaluación).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Emisión de billetes:

Clase 1: Conceptos generales y elementos mínimos en la Emisión de Billetes

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 2: Creación de una Tarifa Automática

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 3: Selección de una tarifa desde una lista de tarifas

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 4: Mejor tarifa con cambio de reserva

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 5: Creación de una Tarifa Manual

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 6: Elemento de Forma de pago

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 7: Elemento de Comisión

- Introducción (teoría).

- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 8: Elemento de Compañía emisora

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 9: Emisión de Billetes

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 10: Billetes: Cancelación. Revalidación. Remisión. Reembolso

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 11: Impresora ATB (reseña histórica, no evaluable)

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 12: Reemisiones

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 13: Reembolsos

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).

- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 14: Ejercicio Global

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica/evaluación).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Curso de Reservas Aéreas/Gráfico:**Clase 1: Elementos y proceso de una reserva.**

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría/práctica).
- Vídeo resumen (teoría/práctica).
- Autoevaluación (práctica).
- Ejercicio práctico/test (práctica).
- Glosario (teoría).

Clase 2: Navegación por módulos

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría/práctica).
- Vídeo resumen (teoría/práctica).
- Autoevaluación (práctica).
- Ejercicio práctico/test (práctica).
- Glosario (teoría).

Clase 3: Búsqueda de tarifas. Clase de reserva

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría/práctica).
- Vídeo resumen (teoría/práctica).
- Autoevaluación (práctica).
- Ejercicio práctico/test (práctica).
- Glosario (teoría).

Clase 4: Reserva de vuelos. Elementos mínimos de la reserva

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría/práctica).
- Vídeo resumen (teoría/práctica).
- Autoevaluación (práctica).
- Ejercicio práctico/test (práctica).
- Glosario (teoría).

Clase 5: Recuperación de reservas. Modificación. Cancelación

- Introducción (teoría).

- Tutorial interactivo (teoría/práctica).
- Vídeo resumen (teoría/práctica).
- Autoevaluación (práctica).
- Ejercicio práctico/test (práctica).
- Glosario (teoría).

Clase 6: Elementos opcionales de la reserva.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría/práctica).
- Vídeo resumen (teoría/práctica).
- Autoevaluación (práctica).
- Ejercicio práctico/test (práctica).
- Glosario (teoría).

Clase 7: Reserva de asientos. Segmentos pasivos. Descuento de residentes. Vuelos en conexión. Colas. Niños y bebés. Acceso directo. Amadeus All Fares.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría/práctica).
- Vídeo resumen (teoría/práctica).
- Autoevaluación (práctica).
- Ejercicio práctico/test (práctica).
- Glosario (teoría).

Clase 8: Ejercicio Global

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría/práctica).
- Vídeo resumen (teoría/práctica).
- Ejercicio práctico/test (práctica/evaluación).
- Glosario (teoría).

El programa tiene una duración estimada de 3 meses, disponiendo el alumno de 2 meses para realizar cada curso. El programa está configurado de forma que el alumno, en modo autoservicio, decide su nivel de avance en los cursos, los tiempos mencionados se refieren a los límites de tiempo de uso. Lo habitual es que un alumno, dedicando 2H al día durante 2 semanas termine cada módulo sin problema, según el nivel de experiencia del alumno, el tiempo de realización puede variar. Los agentes de viaje con experiencia suelen tardar menos que los alumnos de universidades o escuelas o personas sin experiencia.

18. RESERVAS DE COCHES TRANSACCIONAL

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 55

OBJETIVOS

Generales

- Una vez finalizado el curso, el alumno será capaz de realizar de forma autónoma la gestión básica de una reserva de vehículos, en el sistema Amadeus Transaccional.

Específicos:

- Ubicación de las compañías de alquiler de coches.
- Disponibilidad de coches para una determinada ubicación.
- Condiciones de reserva en función de las distintas tarifas.
- Reservas de vehículos con tarifas publicadas en Amadeus.
- Impresión de bonos de reservas de coches hechas por Amadeus.

CONTENIDOS

Curso de Reservas de Coches/Transaccional:

Clase 1: General.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 2: Codificación de términos de coches.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 3: Listado de oficinas de alquiler de coches.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 4: Disponibilidad de coches.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 5: Condiciones de tarifas de coches.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 6: Reserva de coches.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 7: Bono de coches.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 8: Ejercicio Global.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica/evaluación).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

El curso tiene una duración estimada de 2 semanas (30H), disponiendo el alumno de 2 meses para realizarlo. El curso está configurado de forma que el alumno, en modo autoservicio, decide su nivel de avance, los tiempos mencionados se refieren a los límites de tiempo de uso. Lo habitual es que un alumno, dedicando 2H al día durante 2 semanas naturales, termine el curso sin problema, según el nivel de experiencia del alumno, el tiempo de realización puede variar. Los agentes de viaje con experiencia suelen tardar menos que los alumnos de universidades o escuelas o personas sin experiencia.

19. RESERVAS DE HOTELES TRANSACCIONAL

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 55

OBJETIVOS

Generales

- Una vez finalizado el curso, el alumno será capaz de realizar de forma autónoma la gestión básica de una reserva de hotel, en el sistema Amadeus Transaccional.

Específicos:

- Decodificación de cadenas hoteleras y de tarifas.
- Características de un determinado hotel.
- Condiciones de reserva en función de las distintas tarifas.
- Reservas de hoteles con tarifas publicadas en Amadeus.
- Obtener un listado de hoteles.

CONTENIDOS

Curso de Reservas de Hoteles/Transaccional:

Clase 1: General.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 2: Decodificación de cadenas hoteleras y de tarifas.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 3: Listado de hoteles.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 4: Disponibilidad de hoteles.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 5: Características del hotel.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 6: Condiciones de tarifas hoteleras.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 7: Reserva de hoteles.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 8: Ejercicio Global.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica/evaluación).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

El curso tiene una duración estimada de 2 semanas (30H), disponiendo el alumno de 2 meses para realizarlo. El curso está configurado de forma que el alumno, en modo autoservicio, decide su nivel de avance, los tiempos mencionados se refieren a los límites de tiempo de uso. Lo habitual es que un alumno, dedicando 2H al día durante 2 semanas naturales, termine el curso sin problema, según el nivel de experiencia del alumno, el tiempo de realización puede variar. Los agentes de viaje con experiencia suelen tardar menos que los alumnos de universidades o escuelas o personas sin experiencia.

20. RESERVAS DE AEREAS GRAFICO

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 80

OBJETIVOS

Generales

- Una vez finalizado el curso, el alumno será capaz de realizar de forma autónoma la gestión básica de una reserva aérea en el modo gráfico de Amadeus Selling Platform.

Específicos:

- Conectarse al sistema con su clave de agencia
- Buscar los códigos de ciudades y compañías aéreas
- Realizar consultas de tarifas y sus condiciones de aplicación
- Realizar consultas de vuelos, horarios y disponibilidad
- Crear una reserva con los elementos mínimos
- Usar los elementos opcionales de una reserva y su funcionalidad
- Proceder a la cancelación, total o parcial, de una reserva
- Recuperar y modificar reservas

CONTENIDOS

Curso de Reservas Aéreas/Gráfico:

Clase 1: Elementos y proceso de una reserva.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría/práctica).
- Vídeo resumen (teoría/práctica).
- Autoevaluación (práctica).
- Ejercicio práctico/test (práctica).
- Glosario (teoría).

Clase 2: Navegación por módulos

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría/práctica).
- Vídeo resumen (teoría/práctica).
- Autoevaluación (práctica).
- Ejercicio práctico/test (práctica).
- Glosario (teoría).

Clase 3: Búsqueda de tarifas. Clase de reserva

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría/práctica).
- Vídeo resumen (teoría/práctica).
- Autoevaluación (práctica).
- Ejercicio práctico/test (práctica).
- Glosario (teoría).

Clase 4: Reserva de vuelos. Elementos mínimos de la reserva

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría/práctica).
- Vídeo resumen (teoría/práctica).
- Autoevaluación (práctica).
- Ejercicio práctico/test (práctica).
- Glosario (teoría).

Clase 5: Recuperación de reservas. Modificación. Cancelación

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría/práctica).
- Vídeo resumen (teoría/práctica).
- Autoevaluación (práctica).
- Ejercicio práctico/test (práctica).
- Glosario (teoría).

Clase 6: Elementos opcionales de la reserva.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría/práctica).
- Vídeo resumen (teoría/práctica).
- Autoevaluación (práctica).
- Ejercicio práctico/test (práctica).
- Glosario (teoría).

Clase 7: Reserva de asientos. Segmentos pasivos. Descuento de residentes. Vuelos en conexión. Colas. Niños y bebés. Acceso directo. Amadeus All Fares.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría/práctica).
- Vídeo resumen (teoría/práctica).
- Autoevaluación (práctica).
- Ejercicio práctico/test (práctica).
- Glosario (teoría).

Clase 8: Ejercicio Global

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría/práctica).
- Vídeo resumen (teoría/práctica).

- Ejercicio práctico/test (práctica/evaluación).
- Glosario (teoría).

El curso tiene una duración estimada de 2 semanas (30H), disponiendo el alumno de 2 meses para realizarlo. El curso está configurado de forma que el alumno, en modo autoservicio, decide su nivel de avance, los tiempos mencionados se refieren a los límites de tiempo de uso. Lo habitual es que un alumno, dedicando 2H al día durante 2 semanas naturales, termine el curso sin problema, según el nivel de experiencia del alumno, el tiempo de realización puede variar. Los agentes de viaje con experiencia suelen tardar menos que los alumnos de universidades o escuelas o personas sin experiencia.

21. RESERVAS AEREAS TRANSACCIONAL

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 55

OBJETIVOS

Generales:

- Una vez finalizado el curso, el alumno será capaz de realizar de forma autónoma la gestión avanzada de reservas aéreas, en el sistema Amadeus Transaccional.

Específicos:

- Consultas de tarifas.
- Clases de reserva.
- Tarifas negociadas y cambio de moneda.
- Creación de una tarifa automática.
- Elementos necesarios para la emisión.
- Reemisión.

CONTENIDOS

Curso de Tarifas Aéreas y Emisión de Billetes/Transaccional:

Tarifas aéreas:

Clase 1: Conceptos básicos en tarifas aéreas

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 2: Consulta de Tarifas para dos puntos

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

3: Consulta de la mejor tarifa

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).

- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 4: Consulta de Tarifas para una ruta

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 5: Ruta de una Tarifa

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 6: Clases de Reserva

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 7: Nota de la Tarifa

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 8: Tarifas negociadas

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 9: Cambio de moneda

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 10: Cálculo de equipaje extra

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 11: Ejercicio Global

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica/evaluación).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Emisión de billetes:

Clase 1: Conceptos generales y elementos mínimos en la Emisión de Billetes

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 2: Creación de una Tarifa Automática

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 3: Selección de una tarifa desde una lista de tarifas

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 4: Mejor tarifa con cambio de reserva

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 5: Creación de una Tarifa Manual

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 6: Elemento de Forma de pago

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 7: Elemento de Comisión

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 8: Elemento de Compañía emisora

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 9: Emisión de Billetes

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 10: Billetes: Cancelación. Revalidación. Remisión. Reembolso

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 11: Impresora ATB (reseña histórica, no evaluable)

- Introducción (teoría).

- Tutorial interactivo (teoría).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 12: Reemisiones

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 13: Reembolsos

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 14: Ejercicio Global

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica/evaluación).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

El curso tiene una duración estimada de 4 semanas (60H), disponiendo el alumno de 3 meses para realizarlo. El curso está configurado de forma que el alumno, en modo autoservicio, decide su nivel de avance, los tiempos mencionados se refieren a los límites de tiempo de uso. Lo habitual es que un alumno, dedicando 2H al día durante 4 semanas naturales, termine el curso sin problema, según el nivel de experiencia del alumno, el tiempo de realización puede variar. Los agentes de viaje con experiencia suelen tardar menos que los alumnos de universidades o escuelas o personas sin experiencia.

22. TARIFAS Y EMISIÓN DE BILLETES. TRANSACCIONAL

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 90

OBJETIVOS

Generales:

- Una vez finalizado el curso, el alumno será capaz de realizar de forma autónoma la gestión avanzada de reservas aéreas, en el sistema Amadeus Transaccional.

Específicos:

- Consultas de tarifas.
- Clases de reserva.
- Tarifas negociadas y cambio de moneda.
- Creación de una tarifa automática.
- Elementos necesarios para la emisión.
- Reemisión.

CONTENIDOS

Curso de Tarifas Aéreas y Emisión de Billetes/Transaccional:

Tarifas aéreas:

Clase 1: Conceptos básicos en tarifas aéreas

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 2: Consulta de Tarifas para dos puntos

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 3: Consulta de la mejor tarifa

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 4: Consulta de Tarifas para una ruta

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 5: Ruta de una Tarifa

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 6: Clases de Reserva

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 7: Nota de la Tarifa

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

8: Tarifas negociadas

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 9: Cambio de moneda

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 10: Cálculo de equipaje extra

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).

- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 11: Ejercicio Global

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica/evaluación).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Emisión de billetes:

Clase 1: Conceptos generales y elementos mínimos en la Emisión de Billetes

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 2: Creación de una Tarifa Automática

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 3: Selección de una tarifa desde una lista de tarifas

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 4: Mejor tarifa con cambio de reserva

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 5: Creación de una Tarifa Manual

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).

- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 6: Elemento de Forma de pago

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 7: Elemento de Comisión

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 8: Elemento de Compañía emisora

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 9: Emisión de Billetes

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 10: Billetes: Cancelación. Revalidación. Remisión. Reembolso

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 11: Impresora ATB (reseña histórica, no evaluable)

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 12: Reemisiones

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).

- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 13: Reembolsos

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 14: Ejercicio Global

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica/evaluación).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

El curso tiene una duración estimada de 4 semanas (60H), disponiendo el alumno de 3 meses para realizarlo. El curso está configurado de forma que el alumno, en modo autoservicio, decide su nivel de avance, los tiempos mencionados se refieren a los límites de tiempo de uso. Lo habitual es que un alumno, dedicando 2H al día durante 4 semanas naturales, termine el curso sin problema, según el nivel de experiencia del alumno, el tiempo de realización puede variar. Los agentes de viaje con experiencia suelen tardar menos que los alumnos de universidades o escuelas o personas sin experiencia.

23. GESTIÓN DE DESTINOS TURISTICOS

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 264

OBJETIVOS

- Aportar una visión de la actividad turística que permita aprovechar las oportunidades de negocio existentes en Andalucía.
- Desarrollar la metodología y los instrumentos necesarios para la planificación estratégica del destino turístico.
- Evaluar las estrategias de Marketing y las herramientas de comercialización y distribución disponibles.
- Fomentar una cultura de calidad turística y respeto medioambiental

CONTENIDOS

- Aspectos básicos del turismo
- Análisis de la demanda turística
- Producto y destino turístico
- Legislación y cooperación
- Planificación estratégica del destino turístico
- Marketing turístico
- Nuevas tecnologías de la información
- Calidad, medioambiente y sostenibilidad

24. GESTIÓN DE LA CALIDAD

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 120

OBJETIVOS GENERALES:

- Dotar a los trabajadores de la formación necesaria que les capacite y prepare para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven responsabilidades, por un lado de programación con el fin de que los trabajadores adquieran los conocimientos necesarios para realizar una correcta y adecuada organización del trabajo y por otro lado, de dirección, ya que los encargados de organizar el trabajo deben tener una correcta formación en la materia con el fin de maximizar los recursos, tanto materiales como humanos, de que dispone la empresa.
- Dar a conocer las principales prestaciones del sistema de calidad, para que los trabajadores conozcan las ventajas que éstas pueden aportar en el trabajo diario.
- Proporcionar los conocimientos necesarios a los trabajadores en materia de "calidad" para poder adoptar una postura activa que les permita la implantación de Diseño de Páginas Web en toda su actividad y aprender a organizar el trabajo utilizando los avances que se han producido en este ámbito.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer el concepto de calidad y su aplicación a las empresas, además de evaluar sus costes.
- Adquirir los conocimientos necesarios en materia de sistemas de calidad, de manera que ello suponga una mayor implicación en el mundo laboral y un aumento en la satisfacción de las necesidades del cliente.
- Mejorar la competencia profesional aumentando y actualizando los conocimientos acerca de las características del sistema de calidad fomentando su aplicabilidad en el puesto de trabajo.
- Aprender a documentar un sistema de gestión de la calidad, según el modelo EFQM.

CONTENIDOS

TEMA 1. ANTECEDENTES DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD (15 horas)

- 1.1. LA CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN: ANTECEDENTES
- 1.2. EL CONCEPTO DE CALIDAD

TEMA 2. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA (15 horas)

- 2.1. COMUNICACIÓN O INFORMACIÓN EN LA EMPRESA
- 2.2. COMUNICACIÓN INTERNA
- 2.3. INFORMACIÓN EXTERNA: BENCHMARKING

TEMA 3. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA EFQM (20 horas)

- 3.1. ORÍGENES DEL MODELO EUROPEO DE EXCELENCIA EMPRESARIAL
- 3.2. EXCELENCIA EN LA GESTIÓN: FUNDAMENTOS

TEMA 4. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA CALIDAD TOTAL (15 horas)

- 4.1. ORIGEN DEL CONCEPTO DE CALIDAD TOTAL
- 4.2. EL CONCEPTO DE CALIDAD TOTAL
- 4.3. SISTEMAS DE CALIDAD BASADOS EN LA CALIDAD TOTAL

TEMA 5. LA CALIDAD EN EMPRESAS INDUSTRIALES (15 horas)

- 5.1. INTRODUCCIÓN
- 5.2. LOS PROCESOS PRODUCTIVOS
- 5.3. ASPECTOS ECONÓMICOS
- 5.4. PROVEEDORES
- 5.5. EL CLIENTE

TEMA 6. LA CALIDAD EN EMPRESAS DE SERVICIOS. (20 horas)

- 6.1. INTRODUCCIÓN
- 6.2. MEDIDA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO
- 6.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO
- 6.4. EXCELENCIA EN EL SERVICIO
- 6.5. CAUSAS PRINCIPALES DE LA DEFICIENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO
- 6.6. LA CALIDAD DEL SERVICIO COMO ESTRATEGIA DE FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

TEMA 7. COSTES DE CALIDAD (20 horas)

- 7.1. INTRODUCCIÓN
- 7.2. EL CONCEPTO DE "COSTE DE CALIDAD"
- 7.3. TIPOS DE COSTE DE CALIDAD
- 7.4. COSTE TOTAL DE LA CALIDAD
- 7.5. LOS COSTES DE LA CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA

25. GESTIÓN DEL TIEMPO

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 20

OBJETIVOS GENERALES

- Gestionar eficientemente el tiempo en el trabajo.
- Aumentar el rendimiento de los trabajadores y por lo tanto los beneficios de las empresas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar con qué grado de eficacia administras el tiempo.
- Elaborar planes como medio para utilizar mejor el tiempo.
- Establecer prioridades entre tus actividades.
- Utilizar las técnicas dirigidas a una buena gestión del tiempo.
- Programar y planificar el tiempo de una manera realista.
- Conocer nuestros principales "ladrones del tiempo" y conseguir controlarlos.
- Analizar y manejar las distintas situaciones que pueden provocar estrés.

CONTENIDOS

- Introducción
- Planificación del tiempo
- Ladrones del tiempo I y II
- Estrés laboral
- Conclusiones

26. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 30

OBJETIVO GENERAL

- Saber aprovechar los recursos disponibles en su organización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer todas las variantes de la gestión dentro de una organización.
- Aplicar las herramientas necesarias para ser mejores administradores del negocio, área o departamento.
- Conocer la implicación de los gerentes dentro de la determinación de los recursos, en cualquier nivel de la organización

CONTENIDOS

- Introducción
- ¿Qué es la gestión?
- Planificamos nuestro proyecto
- Organizamos los recursos: presupuesto y personas
- El proceso de control y supervisión
- Resumen

27. GESTIÓN DE TURISMO RURAL. PROMOCIÓN WEB

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 30

OBJETIVOS

- Proporcionar al alumno los fundamentos del comercio electrónico y su funcionamiento. Aplicación de los conocimientos adquiridos al sector del turismo rural.

CONTENIDOS

- Internet en la empresa
- Diseño e implantación de un sitio Web
- Seguridad y certificación digital
- Mecanismos de pago electrónico
- Aspectos legales
- Plan estratégico
- La comercialización de la oferta rural
- Oportunidades de Internet para la comercialización
- Comunicación online para empresa de turismo rural

28. MF0412 3 PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 120

MF0412_3 Prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales (RD 1087/2005 BOE Nº 238 de 5 de Octubre de 2005)

OBJETIVOS:

CE1 Identificar los riesgos derivados de la organización del trabajo y aplicar técnicas para su evaluación.

CR1.1 Definir los factores de riesgo relacionados con la organización del trabajo que inciden en la salud del trabajador.

CR1.2 Utilizar las fuentes de información necesarias para evaluar los riesgos de un puesto de trabajo-tipo relacionados con la organización del trabajo.

CR1.3 Enumerar los indicadores significativos de la existencia de riesgos relacionados con la organización del trabajo.

CR1.4 Relacionar los riesgos de la organización del trabajo con los efectos sobre la salud.

CR1.5 Argumentar la importancia de la participación de los grupos sociales implicados en el proceso de evaluación de riesgos derivados de la organización del trabajo.

CE2 Aplicar técnicas de medida del microclima de trabajo para la prevención de riesgos ergonómicos.

CR2.1 Describir los indicadores de calidad del aire y describir los parámetros a analizar y/o medir en relación con su calidad.

CR2.2 Enumerar y describir los equipos e instrumentos utilizables en la medición y registro de los indicadores de calidad del aire.

CR2.3 En un supuesto productivo, tal como, una oficina de trabajo informatizada: Interpretar los criterios de valoración. Calibrar y poner a punto los equipos medidores de los indicadores. Medir niveles de ruido con sonómetros, sonómetros integradores y dosímetros. Manejar equipos de medida y registro de iluminación, temperatura, humedad, ventilación y velocidad del aire.

CE3 Reconocer los riesgos derivados de la carga de trabajo y aplicar técnicas para su evaluación.

CR3.1 Describir los factores asociados a las condiciones de trabajo que influyen en la fatiga física.

CR3.2 Calcular el gasto metabólico para distintos tipos de actividades.

CR3.3 Identificar las alteraciones de la salud relacionadas con la carga física y mental para determinadas profesiones.

CR3.4 Intervenir en la evaluación de los riesgos derivados de la carga de trabajo física y mental y analizar los datos resultantes de la aplicación de estas técnicas.

CR3.5 Diferenciar las condiciones de aplicación y contraindicaciones de las técnicas de análisis y evaluación de los riesgos derivados de la carga del trabajo.

CE4 Intervenir en la valoración de los resultados obtenidos del análisis de la organización y la carga de trabajo.

CR4.1 Utilizar los criterios de referencia establecidos y/o los valores dados por la normativa vigente para evaluar los resultados sobre riesgos obtenidos en la aplicación de técnicas analíticas.

CR4.2 Ponderar los riesgos evaluados en función de la gravedad de sus consecuencias para la salud.

CE5 Proponer medidas destinadas a eliminar o reducir los riesgos derivados de la organización y la carga de trabajo.

CONTENIDOS

- La organización del trabajo.
- Factores de naturaleza psicosocial: Factores de la estructura de la organización.
- Características del puesto, individuales y de la empresa.
- Organización del tiempo de trabajo. Trabajo a turnos y trabajo nocturno.
- Metodología y técnicas de evaluación de los factores psicosociales y sus consecuencias. Intervención psicosocial: cambios en la organización del trabajo, cambios en el estilo de dirección y cambios en los individuos. Normativa.
- La organización del trabajo, concepción del puesto de trabajo: Ergonomía y sus temas de estudio.
- El diseño del centro de trabajo.
- Configuración del espacio, mobiliario, mandos y controles.
- La selección y el diseño de las máquinas y las herramientas.
- La posición de trabajo en las máquinas. Puestos de trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- Exigencias y características visuales y sonoras de la actividad. La calidad del aire en los espacios interiores. Contaminantes del microclima de trabajo.
- Temperatura, ventilación y humedad. Dispositivos de medida. Valores límite de exposición. Normativa.
- Carga de trabajo: El trabajo físico y su problemática: los esfuerzos, las posturas y los movimientos repetitivos. Parámetros para la valoración y prevención de los problemas relacionados con la carga física.
- Factores que determinan la carga mental. Valoración de la carga mental. Prevención de la fatiga mental. Normativa.
- Trabajo a turnos y nocturno: Organización del trabajo a turnos: sistema discontinuo, sistema semi-continuo, sistema continuo. Inconvenientes del trabajo a turnos: Alteración del equilibrio biológico, hábitos alimentarios, alteraciones del sueño, incidencia en la actividad profesional. El trabajo nocturno. Normativa.
- El estrés relacionado con el trabajo: Características y consecuencias fisiológicas, psíquicas, sociales y laborales del estrés. Magnitud del problema.
- Problemas derivados de las relaciones interpersonales: hostigamiento psicológico, acoso sexual y violencia en el trabajo. Síntomas: absentismo, hostigamiento, errores, comportamiento, trastornos de sueño, irritabilidad.
- Medidas preventivas: cultura empresarial; relaciones personales. La violencia en el trabajo: Los actos agresivos o violentos: los insultos, las amenazas, la agresión física o psicológica. Minimización del

daño tras los incidentes violentos. El hostigamiento psicológico en el trabajo: Origen. Formas de expresión. Desarrollo. Consecuencias. Intervención. Hostigamiento laboral.

29. POWERPOINT XP

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 120

OBJETIVOS GENERALES

- Dotar a los participantes de los conocimientos necesarios que les permita desarrollar competencias y cualificaciones básicas en el puesto de trabajo con el fin de mejorar su profesionalidad y proporcionarle una mayor estabilidad en el mercado laboral.
- Enseñar a los/as participantes los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para el manejo del programa PowerPoint XP como aplicación informática indispensable para la realización de todo tipo de presentaciones en el desempeño de las tareas propias de su puesto de trabajo.
- Dotar a los/as participantes de la destreza y práctica necesaria para desenvolverse con soltura en el manejo de este programa informático, ampliando de esta manera sus conocimientos personales y profesionales para incrementar su adaptación a la evolución de las profesiones, a las nuevas exigencias en el mercado laboral y a la movilidad y/o promoción en el empleo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Aprender a realizar presentaciones eficaces y espectaculares obteniendo el máximo rendimiento del programa sin necesidad de conocimientos previos.
- Conocer y utilizar los distintos elementos que se pueden incorporar en una presentación de PowerPoint XP: imágenes, textos, objetos, organigramas, gráficos, tablas y dibujos.
- Aprender a configurar la animación de una presentación utilizando todos los recursos existentes en el programa: efectos, sonidos, películas, videos...
- Diseñar presentaciones complejas.

CONTENIDOS

TEMA 1. INTRODUCCIÓN A POWERPOINT XP (5 horas)

- 1.1. Conceptos generales
- 1.2. Instalación del programa y requisitos del sistema
- 1.3. Principios fundamentales del diseño y la preparación de presentaciones
- 1.4. Iniciar una sesión de PowerPoint (entrar al programa)
- 1.5. Descripción y configuración de la pantalla de PowerPoint
- 1.6. Ayuda de PowerPoint

TEMA 2. PRIMEROS PASOS (5 horas)

- 2.1. Cómo crear una presentación
- 2.2. Añadir una nueva diapositiva
- 2.3. Modos de visualizar las diapositivas
- 2.4. Mover, copiar y eliminar diapositivas
- 2.5. Cómo abrir una presentación existente
- 2.6. Operaciones con archivos: guardar y cerrar presentaciones

TEMA 3. EL TEXTO (10 horas)

- 3.1. Insertar textos
- 3.2. Formato del texto
- 3.3. Aplicar diseño a párrafos y revisar ortografía
- 3.4. Las viñetas
- 3.5. Encabezado y pie de la diapositiva
- 3.6. WordArt
- 3.7. Deshacer y rehacer cambios
- 3.8. La selección
- 3.9. Mover, girar, modificar tamaño y eliminar

TEMA 4. IMÁGENES, GRÁFICOS Y AUTOFORMAS (20 horas)

- 4.1. Insertar imágenes: imágenes prediseñadas e imágenes desde archivo
- 4.2. Modificar imágenes
- 4.3. Uso del escáner
- 4.4. Gráficos
- 4.5. Organigramas
- 4.6. Las herramientas de dibujo
- 4.7. Autoformas
- 4.8. Ordenar objetos

TEMA 5. OPERACIONES AVANZADAS (20 horas)

- 5.1. Tablas
- 5.2. Importar tablas de Microsoft Word
- 5.3. Importar hojas de cálculo de Microsoft Excel
- 5.4. Inserción de clips de película
- 5.5. Inserción de sonido

TEMA 6. EFECTOS DE ANIMACIÓN (10 horas)

- 6.1. Animar texto y objetos
- 6.2. Animar gráficos
- 6.3. Animar elementos multimedia
- 6.4. Vista previa de los efectos de animación
- 6.5. Eliminar animaciones

TEMA 7. PRESENTACIÓN EN PANTALLA (10 horas)

- 7.1. Microsoft PowerPoint Viewer
- 7.2. Ocultar diapositivas en una presentación
- 7.3. Visualizar una diapositiva oculta durante la presentación
- 7.4. Visualizar y modificar notas durante la presentación
- 7.5. Uso del puntero durante la presentación: activarlo y desactivarlo
- 7.6. Transiciones entre diapositivas
- 7.7. Intervalos
- 7.8. Efectos predefinidos
- 7.9. Configurar la presentación
- 7.10. Iniciar la presentación al abrir un archivo

TEMA 8. PATRONES Y PLANTILLAS (10 horas)

- 8.1. Crear plantillas de diapositivas
- 8.2. Crear patrón de diapositivas
- 8.3. Diapositivas diferentes al patrón
- 8.4. Revisión de diapositivas
- 8.5. Enviar presentaciones con Microsoft Outlook para su revisión

TEMA 9. IMPRESIÓN DE PRESENTACIONES (15 horas)

- 9.1. La impresora
- 9.2. Configuración del papel
- 9.3. Imprimir diapositivas, esquemas, documentos y notas

TEMA 10. PRESENTACIONES POWERPOINT EN INTERNET (15 horas)

- 10.1. Usos de PowerPoint para presentaciones en la Web
- 10.2. Presentaciones interactivas
- 10.3. Convertir una presentación en página Web
- 10.4. Ejemplo de presentación

30. LA PREVENCIÓN DE RIEGOS EN EL AMBIENTE LABORAL

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 258

OBJETIVOS GENERALES

- Formar a técnicos con amplios conocimientos en seguridad laboral y en técnicas de prevención de riesgos laborales, capacitándoles para la elaboración, implantación y mantenimiento de un plan de actuación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la normativa legal aplicable de prevención de riesgos laborales.
- Utilizar los medios de protección adecuados a cada situación, tanto los individuales como los colectivos.
- Conocer los SGPRL normalizados y su relación con la Ley de Prevención.
- Conocer los requisitos de la norma OHSAS 18001.
- Definir las fases de implantación de un SGPRL.
- Establecer los requisitos de auditoría, revisión y mejora continua del SGPRL.
- Certificación del SGPRL.

CONTENIDOS

Módulo I: Fundamentos de las Técnicas Preventivas y Marco Normativo (50 horas)

- Fundamentos de las Técnicas de Mejora de las Condiciones de Trabajo y Ámbito Jurídico de la Prevención
- Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales: Seguridad en el Trabajo e Higiene Industrial
- Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales: Medicina del Trabajo, Ergonomía y Psicosociología Aplicada

Otras Actuaciones en Materia de Prevención

Módulo II: Sistemas de Gestión OHSAS 18001:2007 (100 horas)

- Implantación de un Sistema de Seguridad y Salud Laboral – OHSAS 18001

Módulo III: Especialidad de Seguridad en el Trabajo (100 horas)

- Normativa vigente específica de los distintos sectores industriales: construcción, metal, industria extractiva, eléctrico, talleres de reparación, instalaciones frigoríficas, etc.
- Medidas de seguridad asociadas al transporte y manejo de explosivos y a las actividades relacionadas con la perforación de túneles.
- Normas tecnológicas y básicas de la edificación: RD 314/2006 Código Técnico de la Edificación. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en el sector de la construcción: RD 1627/1997.

- Características generales de la maquinaria, herramientas, equipos, materiales y medios auxiliares usados en el sector de la construcción, del metal, la industria de la madera y la explotación forestal: riesgos específicos, normas de seguridad asociadas y legislación que afecta en cada caso.
- Fundamentos de la electricidad y normativa vigente asociada. RD 842/2002:
- Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión, RD 223/2008 Reglamento de Alta Tensión de Líneas Eléctricas, instrucciones técnicas complementarias, trabajos en alta tensión, centrales eléctricas, subestaciones y centros de transformación.
- Estudio de los equipos de protección individual y colectiva adecuados para las actividades de los distintos sectores: construcción, metal, madera, eléctrico, industria extractiva, explotación forestal, talleres de reparación, instalaciones frigoríficas, industria de la alimentación, etc.
- Riesgos de seguridad y medidas preventivas específicas de los talleres de reparación, industria de la madera, explotación forestal, instalaciones frigoríficas, industria de la alimentación, sector hostelería y artes gráficas.
- Procedimientos de trabajo con carretillas elevadoras: legislación específica, riesgos asociados y su prevención.
- Tipos de mantenimiento preventivo: disposiciones legales ligadas al mismo.
- Requisitos del Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios, RD 1942/1993, y especificaciones de instalaciones contra incendios según el Documento Básico de Seguridad en caso de Incendio DB-SI.

Todos los contenidos teóricos tendrán una aplicación práctica

31. ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 258

OBJETIVOS GENERALES

- Formar a técnicos con amplios conocimientos en **ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA** y en Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales, capacitándoles para la elaboración, implantación y mantenimiento de un Plan de actuación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la importancia de la ergonomía física, mental, ambiental y organizacional.
- Adquirir los conocimientos básicos acerca de la metodología a aplicar para lograr una optimización ergonómica.
- Distinguir las distintas disciplinas que tienen funciones ergonómicas.
- Dar a conocer los principios fundamentales de antropometría.
- Aprender a realizar estudios de ergonomía en el ambiente físico del trabajo.

CONTENIDOS

- UNIDAD 1. Conceptos básicos de la Ergonomía y Psicosociología. (20 horas)
- UNIDAD 2. Ámbito legislativo aplicable. (20 horas)
- UNIDAD 3. Técnicas ergonómicas de estudio de las condiciones de trabajo e indicadores de riesgo psicosocial: evaluación, valoración e interpretación de resultados. (50 horas)
- UNIDAD 4. Estudio ergonómico del ambiente físico de trabajo: ruido, iluminación y ambiente térmico. (40 horas)
- UNIDAD 5. Bases antropométricas para el diseño de puestos y estudio de las condiciones de trabajo con pantallas de visualización de datos. (30 horas)
- UNIDAD 6. Carga de trabajo mental y física: biomecánica y fisiología de los trastornos musculoesqueléticos. (40 horas)
- UNIDAD 7. Estudio del clima laboral, condicionantes de estrés y otros riesgos psicosociales como el mobbing o el burnout. (30 horas)
- UNIDAD 8. Desarrollo organizativo como estrategia de mejora del bienestar de las personas. (20 horas)

Todos los contenidos teóricos tendrán una aplicación práctica

32. HIGIENE INDUSTRIAL

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 258

OBJETIVOS GENERALES

Conocer los riesgos laborales específicos que pueden estar presentes en un aparcamiento (posturales, ambientales, de contacto, etc.), adoptando las medidas preventivas oportunas de forma previa para evitarlos.

CONTENIDOS

1. Conceptos generales de prevención.
2. Riesgos específicos de un trabajo en aparcamiento.
3. Riesgos y Medidas preventivas.
4. Caídas al mismo nivel:
 - Suelos
 - Orden y limpieza
 - Iluminación
 - Rampas
5. Caídas a distinto nivel:
 - Aceras con bordillos
 - Escaleras fijas y Escaleras de mano
6. Riesgos posturales
7. Condiciones climáticas
8. Ruido
9. Inhalación de monóxido de carbono
10. Quemaduras
11. Contacto eléctrico

33. PERITO JUDICIAL EN PRL

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 250

OBJETIVOS GENERALES

- Preparar al alumno para actuar como Perito Judicial ante los juzgados así como para realizar, con las formalidades y normas de presentación exigidas, la peritación correspondiente y emitir el preceptivo informe sobre prevención de riesgos laborales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar conceptos claves para el posterior entendimiento de la materia.
- Analizar en el marco procesal en materia de prevención de riesgos, daños, lesiones:
 - ✓ Procedimientos por delito de riesgo.
 - ✓ Responsables.
 - ✓ Procesos administrativos por la exposición a los riesgos laborales.
 - ✓ Incapacidad laboral en el régimen de la seguridad social.
 - ✓ Enfermedades profesionales. Su regulación.
 - ✓ Proceso penal en daños y lesiones derivadas de los riesgos laborales.
 - ✓ La imprudencia en la responsabilidad social.
 - ✓ Daño por acoso laboral o mobbing.
 - ✓ Procesos civiles en los daños y lesiones temporales derivados de los riesgos laborales.
 - ✓ Procesos sociales en los daños y lesiones temporales derivados de los riesgos laborales.
 - ✓ Procedimientos penales por daños o lesiones permanentes derivados de los riesgos laborales.
 - ✓ Procedimientos sociales por daños o lesiones permanentes derivados de los riesgos laborales.
- Identificar los aspectos formales y estructurales de los dictámenes periciales.
- Conocer todos los casos de peritación:
 - ✓ De seguridad en el trabajo
 - ✓ De higiene en el trabajo
 - ✓ De ergonomía
 - ✓ De riesgos psicosociales
 - ✓ De vigilancia de la salud en el trabajo
 - ✓ De seguridad y salud en la construcción

CONTENIDOS

El perito (64 horas)

- Normativa aplicable.
- Objeto y efectos del peritaje.

- ¿Quién puede ser perito?
- Clases de perito: Perito judicial y de parte.
- Abstención, recusación y tacha de peritos.
- Derechos y obligaciones del perito.
- Compatibilidades.
- Nombramiento del perito.

El dictamen pericial (62 horas)

- El dictamen pericial como medio de prueba.
- Elaboración del dictamen pericial (contenido, estructura, forma...).
- Prácticas de las pruebas.
- Objeto de la peritación en PRL.

Ámbito procesal de la peritación (62 horas)

- Ámbito de la seguridad y salud en el trabajo.
- Ámbito de responsabilidad (el empresario, los delegados de prevención, Mandos intermedios y encargados, el servicio de prevención...).
- Daños y lesiones derivadas de los riesgos laborales (enfermedades profesionales, acoso laboral o mobbing, daños y lesiones permanentes...).
- Peritación de la seguridad en el trabajo (espacios y lugares de trabajo, maquinaria y equipos de trabajo, instalaciones eléctricas, herramientas manuales y eléctricas, incendios...).
- Peritación de la higiene en el trabajo (exposición a productos químicos y biológicos, elementos contaminantes...).
- Peritación de la ergonomía en el trabajo (carga mental de trabajo, dimensiones del puesto de trabajo, microclima laboral...).
- Peritación de la vigilancia de la salud en el trabajo (Objetivos, periodicidad de los reconocimientos, finalidad de la peritación...).

Casos prácticos (62 horas)

- Supuestos prácticos y resoluciones.

Esta acción formativa tendrá una duración estimada de 12 semanas aproximadamente.

Nota: La duración prevista puede tener alguna variación en función de las fiestas nacionales, autonómicas y/o locales que existan durante los días de ejecución de la acción formativa. Así mismo, en función del nivel de los alumnos se podrá cambiar dicha programación comprimiendo o extendiendo las jornadas que necesitan los temas propuestos.

34. AUDITORÍA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 270

OBJETIVOS

El objetivo es la eliminación o minimización del riesgo, lo que redundará en una reducción en la siniestralidad laboral, que puede suponer una mejora del clima y de la productividad.

OHSAS 18001 coloca a las empresas que se deciden a implantarla en una posición de auténtica ventaja respecto a sus competidoras.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. Introducción. Los sistemas de gestión de la prevención de riesgos laborales

MODULO 2. Legislación aplicable

MÓDULO 3. Elementos de los sistemas de gestión de la prevención de riesgos laborales

MÓDULO 4. Estándar OHSAS 18001

MÓDULO 5: La implantación de los sistemas de gestión de seguridad y salud

MÓDULO 6: La documentación de los sistemas de gestión OHSAS 18001:2007

MÓDULO 7: La auditoría de los sistemas de gestión de la seguridad y la salud.

MÓDULO 8. Relación con otros sistemas de gestión. Sistemas integrados de gestión calidad, medio ambiente, prevención.

35. EXCELENCIA PERSONAL

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 260

OBJETIVOS GENERALES:

- Dotar al alumno/a de herramientas efectivas que potencien y optimicen el desarrollo de su carrera profesional, en un entorno cada vez más competitivo y cambiante.
- Inculcar nuevos hábitos de actuación, más eficaces y que puedan ser utilizados de forma automática en el entorno laboral y personal.
- Desarrollar las estructuras básicas que permitan desempeñar con eficacia tareas de trabajo individual, en equipo, de gestión y liderazgo.
- Contribuir al desarrollo profesional de los participantes, mejorando su empleabilidad mediante aprendizajes funcionales que supongan la adquisición de competencias transversales relevantes en el mundo empresarial.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Incrementar la propia eficacia personal y profesional.
- Aumentar la competencia para gestionar el cambio personal.
- Adquirir las pautas y criterios que orientan hacia la consecución de resultados.
- Conocer las bases y los mecanismos que permiten la actuación efectiva.
- Transformar el análisis y la reflexión en acción y en resultados.

Competencia General: El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Aplicar técnicas y estrategias eficaces.
- Aplicar procedimientos
- Optimizar el uso del tiempo.
- Gestionar de forma eficaz grupos y/o equipos de trabajo.
- Establecer una comunicación eficaz a todos los niveles y optimizar los usos de los canales de comunicación.
- Potenciar y establecer mejoras en sus habilidades actuales.
- Obtener un alto nivel de calidad en el desempeño de su gestión.

Unidades de Competencia: El participante al finalizar el curso estará en disposición de:

- Reconocer y diferenciar los hábitos de eficacia en sí mismo y en su equipo y/o grupo de trabajo.
- Diseñar Planes de Acción y estrategias eficaces.
- Dirigir, instruir, apoyar y delegar cuando proceda y personalizar su asistencia al grupo y/o equipo.
- Establecer criterios de prevención y resolver errores y conflictos.
- Establecer un entorno de competitividad acorde con las exigencias del mercado actual independientemente del sector u organización en la que se encuentre.

CONTENIDOS

MÓDULO 1: SENIOR SELF-COACHING
AUTOMOTIVACIÓN.

- Automotivación.
 - La persona total. ¿Qué me motiva?
 - La pirámide de Maslow.
 - Creencias y valoraciones.
 - Diez maneras claras y precisas de sentirse motivado y motivar.
 - Inteligencia emocional.
 - Definición.
 - Aptitudes básicas personales: Autoconocimiento, autorregulación y motivación
 - Aptitudes básicas sociales: Empatía y habilidades sociales.
 - Autoestima.
 - ¿Qué es la autoestima?
 - Tipos de Autoestima.
 - Cómo podemos generar autoestima.
 - Cómo mejorar la autoestima.
 - Control del estrés.
 - Definición.
 - Síntomas más frecuentes de encontrarnos en una situación de estrés.
 - Algunas contramedidas.
- (Nº Horas teóricas: 6 horas// Nº horas prácticas: 4 horas) TOTAL: 10 horas

Objetivo General:

- Conocer las técnicas y herramientas básicas para implicar y motivar a las personas en su función mediante la satisfacción en el trabajo.

Objetivos Específicos:

- Saber dónde reside la motivación del individuo.
- Determinar la importancia de las creencias y las valoraciones del individuo.
- Determinar las facetas de la vida y su influencia en nuestra motivación.
- Establecer 10 maneras básicas de motivar y de automotivarnos.
- Desarrollar el concepto de Inteligencia Emocional.
- Ver su aplicación a nuestra persona y su repercusión positiva en el trato a los demás.
- Ver las cinco aptitudes básicas de la I.E.
- Conocer el concepto, clases y elementos de la autoestima.
- Ver con detalle qué es realmente asertividad.
- Ver cómo mejorar nuestra autoestima.
- Conocer cuáles son las fuentes y los síntomas del estrés y saber qué actitudes adoptar ante él.

Asociado a la unidad de competencia:

- Aplicar el autoliderazgo para eliminar los malos hábitos y mejorar la motivación en la ejecución de tareas.

GESTIÓN DEL TIEMPO.

- ¿Qué es gestionar el tiempo?
- Definición del tiempo.
- Ámbitos de influencia.
- Dilemas fundamentales
- Causas problemas de tiempo.

- Urgencia vs. importancia.
- El tiempo y yo.
- Definiendo mis objetivos.
- Administrando el tiempo.
- Estableciendo mejoras.
- Ladrones de tiempo
- El camino definitivo.

(Nº Horas teóricas: 12 horas// Nº horas prácticas: 8 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivo General:

- Analizar los conceptos básicos referidos a la gestión y administración del tiempo, así como las estrategias más adecuadas para el establecimiento de objetivos y la introducción de mejoras que permitan optimizar el uso del tiempo propio.

Objetivos Específicos:

- Examinar los conceptos básicos referidos a la gestión y administración del tiempo.
- Analizar las principales causas que originan los problemas de tiempo.
- Analizar y practicar técnicas concretas para el establecimiento de objetivos y la correcta administración del tiempo.
- Analizar los principales "ladrones de tiempo" y la forma de introducir mejoras en la gestión y administración del tiempo.

Asociado a las unidades de competencia:

- Desarrollar las estrategias y aplicar las técnicas concretas más adecuadas para el correcto establecimiento de objetivos temporales y la introducción de mejoras que permitan optimizar el uso del tiempo propio.

GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD.

- Gestión del trabajo en equipo.
- ¿Por qué trabajo en equipo?
- Diferencia entre grupo de trabajo y equipo de trabajo.
- Equipo vs. "superequipo".
- Las fases, formas y perfiles de aprendizaje.
- Cómo transmitir instrucciones de forma eficaz.
- Un equipo eficaz: beneficios del trabajo en equipo.
- Problemas a la hora de trabajar en equipo: resolución de conflictos en el grupo.
- Normas formales del trabajo en equipo.
- Normas de convivencia.
- Etapas de la formación de un equipo.
- Estructura del equipo: los roles del equipo.
- Gestión del liderazgo del equipo.
- La figura del líder situacional.
- La productividad del equipo.
- Gestión y mantenimiento de la productividad.
- Herramientas más habituales para instruir, informar, y guiar al equipo de trabajo para potenciar su productividad.

(Nº Horas teóricas: 15 horas// Nº horas prácticas: 5 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivo General:

- Conocer las herramientas más habituales para instruir, informar y guiar al equipo de trabajo para potenciar su productividad.

Objetivos Específicos:

- Destacar la importancia de trabajar en equipo como la forma más adecuada de alcanzar los mejores niveles de productividad.
- Conocer las normas del trabajo en equipo y ver la forma de resolver los conflictos que pueden afectar a la producción.
- Aclarar el concepto de líder/gestor y analizar el perfil más acorde con los objetivos de productividad.
- Destacar el liderazgo situacional como la mejor forma de dirigir a un grupo de trabajo y conocer cómo se desarrolla dependiendo del estado de habilidad y madurez del colaborador.
- Conocer los conceptos más importantes de la teoría de la productividad.
- Saber cómo se instrumenta la gestión de la productividad.
- Conocer los factores que afectan a la productividad.
- Saber los principios y reglas de la Gestión Total de la Productividad.

Asociado a las unidades de competencia:

- Analizar y practicar las formas de identificar áreas de mejora de la productividad, así como las pautas y directrices relacionadas con la implantación de estrategias para mejorar la productividad.

GESTIÓN DE REUNIONES.

- Introducción.
 - a) La necesidad de las reuniones.
 - b) Definición y elementos de las reuniones.
 - c) Los participantes.
- Tipos de reuniones.
 - d) Objetivo de las reuniones.
 - e) Tipos de reuniones.
- Etapas de la reunión.
- Preparación de la reunión.
 - f) Definición de objetivos de la reunión.
 - g) Planificar el desarrollo: la agenda.
 - h) Pensando en los asistentes.
 - i) Preparación por parte del convocado.
- Desarrollo de la reunión.
 - j) Papel del presidente de la reunión.
 - k) Inicio y cierre de la reunión.
- Seguimiento de la reunión.

(Nº Horas teóricas: 12 horas// Nº horas prácticas: 8 horas) TOTAL: 20 horas

Objetivo General:

- Adquirir y practicar los conceptos, estrategias, procedimientos y técnicas necesarios para preparar, participar y conducir el desarrollo y el seguimiento de reuniones en la empresa.

Objetivos Específicos:

- Examinar los principales conceptos relativos a la dirección de reuniones en la empresa.
- Analizar y practicar las técnicas necesarias para llevar a cabo la preparación, desarrollo y seguimiento de reuniones en la empresa.

Asociado a las unidades de competencia:

- Aplicar de forma eficaz las estrategias, procedimientos y técnicas necesarios para preparar, participar y conducir el desarrollo y el seguimiento de reuniones en la empresa.

**MÓDULO 2: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL
COMUNICACIÓN.**

- Las habilidades básicas.
- Introducción: importancia de la comunicación.
- Hablemos de comunicación.
- Habilidades.
- Apoyos a la comunicación.
- La empatía.
- La asertividad.
- Situaciones comunes de comunicación.
- Barreras en la comunicación.
- Barreras del emisor.
- Barreras del receptor.
- Cómo mejorar la comunicación.

(Nº Horas teóricas: 12 horas// Nº horas prácticas: 6 horas) TOTAL: 18 horas

Objetivo General:

- Analizar los conceptos básicos de la comunicación humana y las principales competencias, que intervienen en la comunicación interpersonal, así como las estrategias más adecuadas para la emisión y recepción eficaces de ideas y opiniones.

Objetivos Específicos:

- Conocer las habilidades básicas en la comunicación humana.
- Analizar los principales apoyos a la comunicación y examinar las principales situaciones tipo en la comunicación.
- Examinar las principales barreras en la comunicación, tanto del lado del emisor como del receptor y analizar la forma de mejorar el proceso de comunicación.

Asociado a la unidad de competencia:

- Desarrollar las estrategias y aplicar las técnicas concretas más adecuadas para la emisión y recepción eficaces de ideas y opiniones, evitando las barreras del proceso de comunicación, en distintas situaciones de comunicación interpersonal propias del ámbito empresarial.

RELACIONES INTERPERSONALES.

- Introducción.
- Habilidades de relación personal.
- Cómo nos relacionamos con y sin palabras.

- El respeto por uno mismo y por los demás.
 - Cuando las relaciones no son fluidas: los conflictos.
 - Percepción social.
 - Relación personal y gestión de personas.
 - Relación personal y gestión de las personas.
 - Comunicación.
 - Creando cultura.
 - La relación día a día.
 - Herramientas de comunicación.
 - Reuniones formales.
 - Reuniones formales: Dar instrucciones.
 - Reuniones formales: Transmitir la Visión del Área.
 - Reuniones formales: solución de problemas.
 - Reflexiones finales.
 - Ampliando relaciones en la organización.
 - Más allá del ámbito natural.
- (Nº Horas teóricas: 15 horas// Nº horas prácticas: 6 horas) TOTAL: 21 horas

Objetivo General:

- Analizar los conceptos básicos relacionados con las relaciones interpersonales y la importancia de las mismas en las organizaciones actuales, así como las principales estrategias de comunicación necesarias para relacionarnos eficazmente con personas de nuestro entorno laboral y ampliar nuestra red de relaciones interpersonales dentro de la organización.

Objetivos Específicos:

- Conocer los aspectos básicos relacionados con las relaciones interpersonales.
- Analizar la importancia de las relaciones interpersonales en las organizaciones y su trascendencia en la gestión de personas.
- Examinar las principales herramientas de comunicación que permiten una comunicación fluida y eficaz en el día a día de las organizaciones.
- Analizar la importancia de establecer, mantener y ampliar nuestra red de relaciones interpersonales, como forma de mejorar nuestro desempeño y nuestra contribución individual dentro de la organización.

Asociado a la unidad de competencia:

- Desarrollar las estrategias y aplicar las técnicas concretas más adecuadas para gestionar adecuadamente nuestras relaciones interpersonales en el día a día de las organizaciones, así como establecer, mantener y ampliar nuestra red de relaciones interpersonales dentro de la organización.

ESCRIBIR CON EFICACIA.

- Introducción.
- Marco.
- La escritura en el ámbito de la empresa.
- Diferencias entre el Lenguaje Oral y el Escrito.
- El vocabulario.
- El vocabulario técnico y las siglas.
- La concordancia.

- La ambigüedad.
- El uso de los diccionarios.
- Las palabras en la oración.
- El Lenguaje en nuestras manos.
- Cuanto más corto más sencillo.
- Cuanto más sencillo más claro.
- Cuanto más preciso más eficaz.
- El lenguaje en nuestras manos.
- Actitud ante el texto escrito.
- Técnicas para el desarrollo de las ideas.
- Organización de las ideas
- Organización de la escritura y del escrito.
- El informe.
- La carta.

(Nº Horas teóricas: 10 horas// Nº horas prácticas: 5 horas) TOTAL: 15 horas

Objetivo General:

- Examinar la importancia de la comunicación escrita en las modernas organizaciones, así como las diferentes estrategias y técnicas que permiten mejorar su eficacia.

Objetivos Específicos:

- Analizar la importancia de la comunicación escrita en las organizaciones, así como las principales diferencias entre el Lenguaje Oral y el Escrito.
- Analizar y practicar la forma de elegir un vocabulario adecuado y eficaz.
- Analizar y practicar la forma más adecuada de construir las oraciones.
- Analizar y practicar las técnicas adecuadas para la correcta organización y exposición de las ideas en diferentes modalidades de textos escritos.

Asociado a la unidad de competencia:

- Aplicar las técnicas concretas más adecuadas para la correcta organización y exposición de las ideas en diferentes modalidades de textos escritos dentro del ámbito organizacional, utilizando un vocabulario adecuado y una correcta construcción de oraciones.

COMUNICACIÓN EN LA ERA DIGITAL.

- La comunicación en la empresa del siglo XXI.
- Importancia de la comunicación en la empresa.
- Efectos de una negativa comunicación.
- Causas de una deficiente comunicación.
- Para qué comunicar.
- Tipos de comunicación en la empresa.
- Era digital y comunicación.
- Fundamentos de la comunicación interna.
- Principios generales.
- Variables.
- Responsabilidades.
- El plan de comunicación interna.

- Plan de comunicación interna.
- Difundir la información.
- La retroalimentación de los empleados.
- Asistencia al empleado.

(Nº Horas teóricas: 10 horas// Nº horas prácticas: 4 horas) TOTAL: 14 horas

Objetivo General:

- Examinar la importancia de la comunicación en las organizaciones del siglo XXI, así como los principales conceptos, principios y elementos relativos a la comunicación interna en las mismas.

Objetivos Específicos:

- Analizar la importancia de la comunicación en las organizaciones de la era digital, examinando sus efectos e implicaciones y caracterizando los principales tipos de comunicación en la empresa.
- Examinar los principios generales, las variables y las responsabilidades en el ámbito de la comunicación interna en las organizaciones de la era digital.
- Examinar y caracterizar los elementos del plan de comunicación interna en las empresas y organizaciones de la era digital.

Asociado a la unidad de competencia:

- Reconocer los principios generales, las variables y las responsabilidades en el ámbito de la comunicación interna, así como los elementos del plan de comunicación interna en las organizaciones de la era digital.

USO EFICAZ DEL E-MAIL.

- Introducción al e-mail.
- Qué es el e-mail y cuándo enviarlo.
- Ejemplos de correos buenos y malos.
- El contenido del correo electrónico.
- Ejemplos de contenidos.
- Redacción del e-mail.
- Escribir el mensaje.
- Ejemplos de escribir.
- Gramática, sintaxis y ortografía.
- Volumen y calidad de los e-mails.
- Reducir el volumen de los e-mails.
- Mejorar la calidad del correo electrónico.

(Nº Horas teóricas: 12 horas// Nº horas prácticas: 6 horas) TOTAL: 18 horas

Objetivo General:

- Conocer y practicar las principales técnicas para relacionarse eficazmente en el ámbito de la comunicación mediante correo electrónico.

Objetivos Específicos:

- Aprender a escribir mensajes de correo electrónico legibles.
- Reconocer la importancia de revisar los mensajes de correo electrónico antes de enviarlos.
- Analizar las ventajas de reducir el volumen de los e-mails y mejorar la calidad de los mismos.

Asociado a la unidad de competencia:

- Aplicar las técnicas adecuadas para establecer una comunicación eficaz mediante correo electrónico.

PRESENTACIONES EFICACES.

- Apoyos y estructura de una presentación.
 - Relajación consciente.
 - Lenguaje verbal y no verbal.
 - El perfil de mi auditorio.
 - a) ¿Quién me va a escuchar?
 - b) ¿Quién nos va a mirar?
 - c) ¿Conozco sus valoraciones?
 - Cómo superar el miedo escénico.
 - d) Planificación.
 - e) Conocimiento.
 - f) Control.
 - g) Actitud.
 - Vendiendo mi presentación.
 - Yo soy el moderador.
 - h) Ciclo de la comunicación.
 - i) Preguntas y respuestas al auditorio.
 - j) Técnicas de respuestas.
 - Tratamiento de actitudes complicadas.
- (Nº Horas teóricas: 7 horas// Nº horas prácticas: 4 horas) TOTAL: 11 horas.

Objetivo General:

- Saber cómo diseñar una presentación eficaz que capte la atención de nuestro auditorio teniendo en cuenta todos los elementos de la misma como apoyos, uso de lenguaje verbal y no verbal y contenidos que consigan transmitir de forma inequívoca el mensaje.

Objetivos Específicos:

- Conocer los requisitos de una buena presentación.
- Analizar los principales apoyos de nuestra presentación y el protocolo de preparación de la misma.
- Saber la tipología de nuestro auditorio como una forma de adaptarnos a sus necesidades y valores.

Asociado a la unidad de competencia:

- Desarrollar unos hábitos de comunicación mediante la presentación que refuercen la imagen del líder y consoliden su gestión del grupo en la transmisión de información, instrucciones o formación.

HERRAMIENTAS AUDIOVISUALES.

- Selección de ayudas visuales.
- Flip-chart.
- Video.
- Ordenador.
- Retroproyector.
- Documentación.
- Elaboración del material audiovisual.

- Ilustraciones – Gráficos – Diagramas.
 - La organización.
 - Control del entorno.
 - Disposición de la sala.
 - Manejo de guión y ayudas.
- (Nº Horas teóricas: 2 horas// Nº horas prácticas: 1 horas) TOTAL: 3 horas.

Objetivo General:

- Comprender la necesidad de los apoyos audiovisuales para apoyar el mensaje de una presentación.

Objetivos Específicos:

- Examinar las formas de crear apoyos visuales que enriquezcan las presentaciones y seleccionar el apoyo audiovisual adecuado a cada tipo de información.

Asociado a la unidad de competencia:

- Crear y utilizar apoyos visuales adecuados a cada tipo de información que enriquezcan las presentaciones.

MÓDULO 3: TRABAJO EN EQUIPO

TRABAJO EN EQUIPO.

- ¿Qué es el trabajo en equipo?
 - Introducción. ¿Qué es el trabajo en equipo?.
 - La interacción en los equipos de trabajo.
 - Compartir objetivos.
 - ¿Qué es un objetivo?
 - ¿Cómo influyen los objetivos en la motivación?
 - Colaborar en el trabajo.
 - Asunción de responsabilidades y compromiso.
 - Participación, colaboración e implantación.
 - El método de solución de problemas y toma de decisiones.
 - Método de solución de problemas.
 - Estrategias de toma de decisiones.
 - El desarrollo de los equipos de trabajo.
 - Etapas de desarrollo.
 - Nivel de madurez.
- (Nº Horas teóricas: 7 horas// Nº horas prácticas: 5 horas) TOTAL: 12 horas

Objetivo General:

- Examinar los principales aspectos relacionados con el trabajo en equipo, así como las estrategias y técnicas concretas relacionados con el establecimiento de objetivos, la motivación y el desarrollo del equipo.

Objetivos Específicos:

- Examinar los principales conceptos asociados con el trabajo en equipo.
- Examinar la importancia de los objetivos en un equipo y su relación con la motivación de los miembros.
- Examinar la importancia de la asunción de responsabilidades y el compromiso de los miembros un equipo.

- Analizar y practicar las técnicas más adecuadas para la solución de problemas y la toma de decisiones en un equipo de trabajo.
- Examinar las distintas etapas en el desarrollo de un equipo de trabajo y sus implicaciones en la gestión del equipo.

Asociado a las unidades de competencia:

- Aplicar las estrategias y técnicas concretas más adecuadas para la adecuada gestión y desarrollo de un equipo de trabajo en función del nivel de madurez de sus miembros.

CREACIÓN Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO.

- Trabajo en equipo. ¿Por qué?
- El trabajo en equipo como estrategia.
- Funciones de los equipos de una organización.
- Grupos y equipos en las organizaciones.
- Definición de grupo. Características de los grupos. Definición de equipo.
- Diferencia entre grupo y equipo.
- Características de los equipos.
- Factores que afectan a la eficacia del equipo.
- Fases de desarrollo de los equipos.
- La interacción del equipo.
- Gestión del desarrollo del equipo.
- El papel del líder en el desarrollo de los equipos.
- Áreas clave a desarrollar en los equipos.
- Secuencia de actuación para el desarrollo del equipo.
- Tipos de equipos.

(Nº Horas teóricas: 12 horas// Nº horas prácticas: 6 horas) TOTAL: 18 horas

Objetivo General:

- Adquirir y practicar los conceptos, estrategias, procedimientos y técnicas necesarios para participar en la creación y dirección de equipos de trabajo en la empresa.

Objetivos Específicos:

- Examinar los principales conceptos relativos a la creación y dirección de equipos de trabajo.
- Analizar y practicar las técnicas necesarias para llevar a cabo la creación y dirección de equipos de trabajo en la empresa.

Asociado a las unidades de competencia:

- Aplicar de forma eficaz las estrategias, procedimientos y técnicas necesarios para participar en la creación y dirección de equipos de trabajo en la empresa.

MÓDULO 4: NEGOCIACIÓN

NEGOCIACIÓN.

- El Método Thomas Kilmann.
- Introducción.
- El Método Thomas Kilmann.
- La preparación de la negociación.

- El CAR.
 - Los objetivos T, P y G.
 - La negociación en grupo. Reparto de tareas.
 - Fases y tácticas de la negociación
 - Fases de la negociación.
 - Tácticas negociadoras en cada fase.
- (Nº Horas teóricas: 6 horas// Nº horas prácticas: 4 horas) TOTAL: 10 horas

36. GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS. GESTIÓN INFORMATIZADA DE VIAJES, TRANSPORTE Y ALOJAMIENTOS

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 200

OBJETIVOS

Ser capaz de conocer los conceptos generales de destino turístico y los factores a evaluar para planificar un acontecimiento turístico.

CONTENIDOS

UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN AL TURISMO

- 1.1. Introducción
- 1.2. Patrimonio histórico
- 1.3. Patrimonio etnográfico o etnológico
- 1.4. Patrimonio natural
- 1.5. Servicios turísticos

UNIDAD 2: CREACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE ITINERARIOS TURÍSTICOS

- 2.1. Definiciones a tener en cuenta
- 2.2. Diseño del itinerario turístico
- 2.3. Análisis de costes y determinación del precio de venta
- 2.4. Control de calidad

UNIDAD 3: PROMOCIÓN DE ITINERARIOS ELABORADOS

- 3.1. Edición de folletos publicitarios
- 3.2. Publicidad
- 3.3. Distribución
- 3.4. Canales de distribución

UNIDAD 4: INFORMACIÓN GENERAL DEL PAÍS.

- 4.1. Geografía del turismo.
- 4.2. Atractivos turísticos.
- 4.3. Principales zonas turísticas.
- 4.4. Principales núcleos turísticos de otros continentes.
- 4.5. Oficinas de turismo.
- 4.6. Embajada.
- 4.7. Hoteles (descripción).
- 4.8. Medio ambiente y turismo.
- 4.9. Gastronomía.
- 4.10. Clima.

UNIDAD 5: TÉCNICAS DE VENTA

- 5.1. Perfil del vendedor
- 5.2. Perfil de clientes
- 5.3. Fases de venta
- 5.4. Técnicas de comunicación
- 5.5. Servicio postventa

UNIDAD 6: ECOTURISMO. TURISMO RURAL Y TURISMO ALTERNATIVO

- 6.1. Nuevas tendencias en el mercado turístico
- 6.2. Turismo alternativo
- 6.3. Turismo rural

37. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS

MODALIDAD: PRESENCIAL

HORAS: 25

OBJETIVOS

- Conocer la normativa básica sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Identificar los riesgos presentes en su puesto de trabajo.
- Llevar a cabo las medidas preventivas necesarias en función de los riesgos.
- Conocer las reglas básicas de atención en Primeros Auxilios.

CONTENIDOS

1. Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo.

- El trabajo y la salud: los riesgos profesionales. Factores de riesgo.
- Daños derivados del trabajo. Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Otras patologías derivadas del trabajo.
- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales. Derechos y deberes básicos en esta materia.

2. Riesgos generales y su prevención.

- Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- Riesgos ligados al Medioambiente de trabajo.
- La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral.
- Planes de emergencia y evacuación.
- El control de la salud de los trabajadores.

3. Prevención de riesgos laborales en oficinas y despachos.

- Introducción
- Características de siniestralidad
- Datos globales
- Características de siniestralidad en oficinas y despachos
- Normativa legal aplicable para el trabajo en oficinas y despachos
- Riesgos específicos y medidas preventivas en el trabajo en oficinas y despachos
- Caídas al mismo nivel y golpes contra objetos
- Pantallas de visualización de datos
- Manipulación manual de cargas
- Confort acústico
- Confort térmico
- Calidad del aire interior
- Factores psicosociales

1. Primeros auxilios

38. MF0408 3 GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 150

MF0408_3 Gestión de la prevención de los riesgos laborales (RD 1087/2005 BOE Nº 238 de 5 de Octubre de 2005)

OBJETIVOS:

- Conocer la normativa legal aplicable de prevención de riesgos laborales.
- Utilizar los medios de protección adecuados a cada situación, tanto los individuales como los colectivos.
- Conocer los SGPRL normalizados y su relación con la Ley de Prevención.
- Conocer los requisitos de la norma OHSAS 18001.
- Definir las fases de implantación de un SGPRL.
- Establecer los requisitos de auditoría, revisión y mejora continua del SGPRL.

CONTENIDOS

1. Introducción
2. Definición de Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (SGPRL)
3. Legislación: reforma del marco normativo en prevención de riesgos laborales
 - Análisis del marco Legal que afecta a la empresa. Responsabilidades Legales.
 - Análisis del marco interno que afecta a la empresa
 - Legislación
 - Análisis de la Legislación del área de Prevención de Riesgos Laborales
4. Norma OHSAS 18001: 1999
 - Generalidades
 - Política
 - Planificación
 - Planificación para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos
 - Requisitos legales y otros requisitos
 - Implantación y funcionamiento
 - Estructura y responsabilidades
 - Formación, sensibilización y competencia
 - Consulta y comunicación
 - Documentación
 - Control operacional
 - Preparación y respuestas ante emergencias
 - Comprobaciones y acciones correctoras
 - Medidas del comportamiento y monitorización
 - Accidentes, incidentes, no conformidades y acciones correctoras y preventivas
 - Registros y gestión de registros
 - Auditoría

- Revisión por la dirección
- 5. Correspondencia entre la norma OHSAS 18001: 1999 y la Ley 31/1995
 - Evaluación del SGPRL
 - Cómo desarrollar los procesos preventivos. Norma OHSAS 18002:2000 y UNE 81900: 1996
 - Relaciones entre elementos de OHSAS 18001: 1999 y UNE 81900: 1996 y la legislación de PRL
 - Integración de elementos de OHSAS 18001: 1999 y UNE 81900: 1996 con otros sistemas (ISO 14001, ISO9001)
 - Caso práctico de un SGPRL
- 6. Documentación del sistema
 - Elaboración de documentos, procedimientos y registros necesarios
 - Manual
 - Procedimientos generales (PG)
 - Relación de PG de un SGPRL según OHSAS 18001: 1999
 - Características de los PG
 - Etapas de la elaboración de un PG
 - Instrucciones técnicas
 - Formatos
- 7. Implantación del SGPRL
 - Presentación del proyecto
 - Adaptación del SGPRL a la unidad organizativa
 - Elaboración del plan de implantación
 - Difusión, información y formación
 - Seguimiento
- 8. Auditoría
 - Definición
 - Objeto de la auditoría de los SGPRL
 - Plan de auditoría
 - Informe de auditoría
- 4. Plan de acciones correctoras

39. MF0413 3 EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS

MODALIDAD: PRESENCIAL

HORAS: 60

MF0413_3 Emergencias y primeros auxilios (RD 1087/2005 BOE Nº 238 de 5 de Octubre de 2005)

OBJETIVOS:

CE1 Elaborar un manual de autoprotección tipo.

CR1.1 Determinar las circunstancias que conducen a la realización de un Manual de Autoprotección.

CR1.2 Discernir el tipo de Manual de Autoprotección que debe ser desarrollado según los tipos de actividad y su potencial de riesgo.

CR1.3 Dado un supuesto práctico, desarrollar un Manual de Autoprotección teniendo en cuenta la normativa relativa al plan de emergencia contra incendios de evacuación de edificios.

CR1.4 Elaborar los documentos del Manual de Autoprotección en cuanto a: Evaluación del riesgo. Medios de protección. Plan de emergencia: clasificación, acciones y equipos. Implantación.

CE2 Proponer procedimientos y medidas para actuar en condiciones de emergencia.

CR2.1 Describir las situaciones peligrosas con sus factores determinantes que requieran el establecimiento de medidas de emergencia.

CR2.2 Desarrollar secuencialmente las acciones a realizar en conato de emergencia, emergencia parcial y emergencia general.

CR2.3 En un plano de edificio en el que esté representado gráficamente el plan de emergencia frente a incendios, diferenciar: Las instalaciones de detección, alarma, extinción y alumbrados especiales. Medios humanos disponibles a actuar en las medidas de autoprotección. Localización de medios de protección y vías de evacuación. Las condiciones de evacuación del edificio con los valores establecidos en la normativa aplicable. Proponer los procedimientos de actuación, vías de evacuación y medios de lucha con relación a las diferentes zonas de riesgo en una situación de emergencia dada.

CE3 Analizar y realizar la extinción de incendios en situaciones simuladas, relacionando el equipo que hay que emplear con el lugar y el tipo de combustión.

CR3.1 Describir el triángulo y tetraedro del fuego.

CR3.2 Describir los tipos de incendios según: La naturaleza del combustible. El lugar donde se produce. El espacio físico que ocupa.

CR3.3 Relacionar los medios de lucha contra incendios con las características de los combustibles sólidos, líquidos y gaseosos.

CR3.4 Interpretar el funcionamiento de un sistema fijo de detección y alarma contra incendios.

CR3.5 Reconocer los efectos de los agentes extintores sólidos, líquidos y gaseosos sobre los diferentes tipos de incendios.

CR3.6 En un simulacro de incendio: Seleccionar el equipo de protección individual adecuado al tipo de fuego. Seleccionar y emplear los medios portátiles y fijos con agentes sólidos, líquidos y gaseosos. Efectuar la extinción utilizando el método y técnica del equipo.

CE4 Actuar en situaciones que precisen primeros auxilios, de acuerdo a las observaciones visuales realizadas y a los síntomas referidos de enfermos y accidentados.

CONTENIDOS

- Planes de emergencia y evacuación: Situaciones que requieren planes de emergencia.
- Emisiones, fugas, vertidos, incendios y explosiones.
- Sectores productivos con gran incidencia de situaciones de emergencia.
- Consecuencias de accidentes graves y su propagación.
- Planes de emergencia interior.
- Planes de emergencia exterior. Sectores a los que son aplicables.
- Gestión de planes de emergencia. Grupos de intervención. Formación. Información. Simulacros. Legislación vigente para el control de las emergencias.
- Actuación ante situaciones de emergencia: frente a accidentes, incendios, explosiones e intoxicaciones.
- Lucha contra incendios: Cadena del incendio.
- Reacción al fuego de los materiales de construcción. Técnicas de extinción según el tipo de fuego. Agentes extintores. Instalaciones y equipos de extinción de incendios. Inspecciones y organización de la lucha contra incendios.
- Primeros auxilios: Activación del sistema de emergencia en primeros auxilios: proteger, avisar y socorrer. Bases anatómico-fisiológicas y procedimientos de diagnóstico.
- Consulta con servicios médicos.
- Técnicas de socorrismo: Quemaduras de origen físico y químico. Hemorragias, fracturas y heridas. Intoxicaciones. Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios.
- Principios de administración de medicamentos.
- Rescate y transporte de heridos y enfermos graves.
- Técnicas de reanimación cardio-pulmonar

40. MF0263 3 ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS

MODALIDAD: MIXTA

HORAS: 30

PRESENCIAL: 10

DISTANCIA: 20

UF0042 Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo (RD 1376/2008 de 1/Agosto BOE nº 216 del 6/09/2008)

OBJETIVOS

Atender las peticiones y quejas planteadas por los clientes, de forma que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.

CONTENIDOS

1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo

- La comunicación óptima en la atención al cliente.
 - ✓ 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.
 - ✓ Autocontrol.
 - ✓ Empatía.
 - ✓ Asertividad.
 - ✓ Ejercicios y casos prácticos.
- Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
- Resolución de problemas de comunicación
- Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

2. Atención al cliente en hostelería y turismo

- Clasificación de clientes
 - ✓ Tipologías de personalidad
 - ✓ Tipologías de actitudes
 - ✓ Acercamiento integrado
 - ✓ Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
- La atención personalizada
 - ✓ Servicio al cliente
 - ✓ Orientación al cliente
 - ✓ Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
- El tratamiento de situaciones difíciles.

- ✓ 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 las reclamaciones.
- La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

41. MF0264 3 RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 30

UF0043 Gestión de protocolo (RD 1376/2008 de 1/Agosto BOE nº 216 del 6/09/2008)

OBJETIVOS

Realizar las actividades propias del mostrador, desde la llegada a la salida del cliente, tramitando y gestionando la documentación necesaria, según los estándares de la empresa.

CONTENIDOS

1. Eventos y protocolo

- El concepto de protocolo
 - ✓ Origen
 - ✓ Clases
 - ✓ Utilidad
 - ✓ Usos sociales
- Clases de protocolo
 - ✓ El protocolo institucional tradicional
 - ✓ El protocolo empresarial
 - ✓ Protocolo internacional
- Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
- Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
 - ✓ Precedencias y tratamientos de autoridades
 - ✓ Colocación de participantes en presidencias y actos.
 - ✓ Ordenación de banderas.
- Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal.
- El protocolo aplicado a la restauración.
 - ✓ Selección de comedor
 - ✓ Selección de mesas: únicas o múltiples
 - ✓ Elementos de la mesa
 - ✓ Servicio personal del plato
 - ✓ Decoración y presentación de la mesa
 - ✓ La estética de la mesa
 - ✓ Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
 - ✓ Conducción de comensales hasta la mesa
 - ✓ 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.

42. SAVIA AMADEUS. PROGRAMA COMPLETO

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 150

OBJETIVOS GENERALES

El objetivo del Programa Completo Sistema Amadeus es conseguir un aprendizaje práctico en el manejo de las reservas Amadeus. Al finalizar la acción formativa el alumno será capaz de efectuar reservas de plazas en régimen individual, de grupo y de contingente o cupo y emitir la documentación pertinente utilizando los medios manuales y/o informáticos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Curso de Reservas Aéreas (Módulo 1):

- Una vez finalizado el curso, el alumno será capaz de realizar de forma autónoma la gestión básica de una reserva aérea

Curso de Reserva de Coches (Módulo 2):

- Una vez terminado el curso, el alumno será capaz de realizar de forma autónoma la gestión básica de una reserva de vehículos

Curso de Reserva de Hoteles (Módulo 3):

- Una vez terminado el curso, el alumno será capaz de realizar de forma autónoma la gestión básica de una reserva de hoteles

Curso de Tarifas Aéreas y Emisión de Billetes (Módulos 4 y 5):

- Una vez terminado el curso, el alumno será capaz de realizar de forma autónoma la gestión avanzada de reservas aéreas.

CONTENIDOS

MÓDULO 1: CURSO DE RESERVAS AÉREAS

UNIDAD 1. ACCESO AL SISTEMA

UNIDAD 2. CODIFICACIÓN DE CIUDADES, COMPAÑÍAS AÉREAS Y PAÍSES

UNIDAD 3. CONSULTA DE VUELOS

- Servicios aéreos
- Información de horarios
- Programación de vuelos
- Petición en modo dual
- Impresión de Itinerarios

UNIDAD 4. ELEMENTOS OBLIGATORIOS DE LA RESERVA

- Transacciones básicas

- Transacciones en una reserva
- Códigos de las reservas
- Elementos obligatorios PNR

UNIDAD 5. ELEMENTOS OPCIONALES DE LA RESERVA

- Reserva alargada y acortada
- Elementos opcionales PNR
- PNR. no homogéneo y separación PNR

UNIDAD 6. RECUPERACIÓN DE RESERVAS

- Recuperación PNR
- Separación total y parcial PNR. Recuperación

UNIDAD 7. MODIFICACIÓN DE RESERVAS

- Modificaciones en PNR
- Cancelación total y parcial PNR

UNIDAD 8. PASAJEROS FRECUENTES

- Perfiles de Cliente

UNIDAD 9. EL SISTEMA DE COLAS

- Transacciones de colas

MÓDULO 2: CURSO DE RESERVAS DE COCHES

UNIDAD 1. UBICACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE ALQUILER DE COCHES

Alquiler de coches

- Información de coches por listado (CL)
- Información de coches por disponibilidad (CA)
- Codificar y Decodificar
- Condiciones de alquiler
- Cancelación y modificación

UNIDAD 2. LISTADO DE COMPAÑÍAS DE ALQUILER DE COCHES

UNIDAD 3. DISPONIBILIDAD DE COCHES PARA UNA DETERMINADA UBICACIÓN

UNIDAD 4. CONDICIONES DE RESERVA EN FUNCIÓN DE LAS DISTINTAS TARIFAS

- Información de tarifas

UNIDAD 5. RESERVAS DE VEHICULOS CON TARIFAS PUBLICADAS EN AMADEUS

- Reserva de coche

UNIDAD 6. IMPRESIÓN DE BONOS DE RESERVAS DE COCHES HECHAS POR AMAUS

MÓDULO 3: CURSO DE RESERVA DE HOTELES.

UNIDAD 1. GENERAL.

- Información general

UNIDAD 2. DECODIFICACIÓN DE CADENAS HOTELERAS Y DE TARIFAS

- Codificar y Decodificar
- Alquiler de hoteles

UNIDAD 3. LISTADO DE HOTELES

UNIDAD 4. DISPONIBILIDAD DE HOTELES

UNIDAD 5. CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL

- Tipos de habitación

UNIDAD 6. CONDICIONES DE TARIFAS HOTELERAS

- Tarifas hoteleras
- Cambio de tarifas

UNIDAD 7. RESERVA DE HOTELES

- Cancelación y modificación

MÓDULO 4: CURSO DE TARIFAS AÉREAS

UNIDAD 1. CONCEPTOS BÁSICOS EN TARIFAS AÉREAS

- Conceptos generales y elementos mínimos en la emisión de billetes

UNIDAD 2. CONSULTAS DE TARIFAS PARA DOS PUNTOS

UNIDAD 3. CONSULTAS DE LA MEJOR TARIFA

- Selección de una tarifa desde una lista de tarifas mejor con cambio de reserva
- Tarifas negociadas
- Tarifas especiales

UNIDAD 4. CONSULTA DE TARIFAS PARA UNA RUTA

UNIDAD 5. RUTA DE UNA TARIFA

- o Ruta de una Tarifa

UNIDAD 6. CLASES DE RESERVA.

- Mejor tarifa con cambio de reserva
- Creación de una tarifa manual
- Animales vivos en cabina
- Animales domésticos
- Asiento Extra
- Equipaje en Cabina
- Menores no acompañados

UNIDAD 7. NOTA DE LA TARIFA

UNIDAD 8. TARIFAS NEGOCIADAS

- Creación de una tarifa automática
- Elemento de forma de pago
- Elemento de comisión
- Elemento de compañía emisora
- Emisión de billetes ATB
- Emisión de billetes electrónicos
- Impresora ATB. Transacciones de activación
- Reemisiones

UNIDAD 9. CAMBIO DE MONEDA

UNIDAD 10. CALCULO DE EQUIPAJE EXTRA

MÓDULO 5: CURSO DE EMISIÓN DE BILLETES

UNIDAD 1. CONCEPTOS GENERALES Y ELEMENTOS MÍNIMOS EN LA EMISION DE BILLETES

- Información tarifas domesticas-explicativo
- Explicativo Routing

UNIDAD 2. CREACIÓN DE UN ATARIFA AUTOMÁTICA

- Cálculo tarifas sin PNR

UNIDAD 3. SELECCIÓN DE UNA TARIFA DESDE UNA LISTA DE TARIFAS

UNIDAD 4: MEJOR TARIFA CON CAMBIO DE RESERVA

- Información. Clases de una reserva
- Consultas
- Reservas
- Emisión de bonos

UNIDAD 5. CREACIÓN DE UN TARIFA MANUAL

UNIDAD 6. ELEMENTO DE FORMA DE PAGO

UNIDAD 7. ELEMENTO DE COMISIÓN

UNIDAD 8. ELEMENTO DE COMPAÑÍA EMISORA

UNIDAD 9. EMISIÓN DE BILLETES ATB

UNIDAD 10. EMISIÓN DE BILLETES ELECTRÓNICOS

- Campos obligatorios previa emisión billetes
- Emisión del billete

UNIDAD 11. IMPRESORA ATB. TRANSACCIONES DE ACTIVACIÓN

UNIDAD 12. REEMISIONES

UNIDAD 13. REEMBOLSOS

43. MF0265 3 GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 50

UF0049 Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo (RD 1376/2008 de 1/Agosto BOE nº 216 del 6/09/2008)

OBJETIVOS

Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la entidad.

CONTENIDOS

1. La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo
 - El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.
 - Necesidad de aseguramiento de la calidad en la empresa hostelera y turística.
 - El coste de medición y mejora de la calidad
 - Calidad y productividad.
 - Calidad y gestión del rendimiento.
 - Herramientas la calidad y la no calidad.
 - Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.
 - El modelo SERVQUAL de calidad.
 - El modelo EFQM
 - Aspectos legales y normativos
 - Legislación nacional e internacional - Normalización, acreditación y certificación
 - El plan de turismo español Horizonte 2020
2. La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística
 - Organización de la calidad
 - Enfoque de los Sistemas de Gestión de la Organización.
 - Compromiso de la Dirección
 - Coordinación
 - Evaluación
 - Gestión por procesos en hostelería y turismo
 - Identificación de procesos.
 - Planificación de procesos.
 - Medida y mejora de procesos.
3. Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo.
 - Procesos de producción y servicio
 - Comprobación de la Calidad - Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.
 - Supervisión y medida del proceso y producto/servicio

- Satisfacción del cliente
- Supervisión y medida de productos/servicios
- Gestión de los datos
- Objetivos
- Sistema de información de la calidad a la Dirección.
- Informes.
- La calidad asistida por ordenador.
- Métodos estadísticos.
- Evaluación de resultados
- Propuestas de mejora

44. MF1055 3 ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES COMBINADOS

MODALIDAD: MIXTA

HORAS: 155

PRESENCIAL: 25

DISTANCIA: 130

HOTG0108 Creación y gestión de viajes combinados y eventos: MF1055_3 Elaboración y gestión de viajes combinados (RD 1376/2008 de 1/Agosto - BOE nº 216 de 6/09/2008)

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.
- Analizar la distribución turística y las entidades y medios que la configuran, estimando su evolución e incidencia de las nuevas tecnologías.
- Analizar las relaciones comerciales, operativas y contractuales de las agencias de viajes y tour-operadores con los diferentes proveedores de servicios turísticos.
- Desarrollar los procesos de elaboración, programación, operación de viajes combinados y productos similares, identificando y aplicando procedimientos, técnicas y recursos tecnológicos.
- Desarrollar los procesos de ventas y reservas de viajes combinados, excursiones y traslados, y aplicar los procedimientos establecidos, utilizando los soportes manuales o informáticos de uso habitual en el sector.
- Interpretar especificaciones de calidad de agencias de viajes, aplicar procedimientos de atención de quejas y reclamaciones, y aportar sugerencias para la mejora, identificando atributos de calidad y detectando desviaciones y deficiencias.

CONTENIDOS

El Turismo y la estructura del mercado turístico Concepto de Turismo. Evolución del concepto de Turismo. El sistema turístico. Partes o subsistemas. La demanda turística y la oferta turística. Componentes. Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias. Principales destinos turísticos nacionales e internacionales Análisis de la composición del producto turístico de base territorial. Recursos de atracción, infraestructuras y estructuras, servicios y actividades complementarias. Características y análisis comparativo de los principales destinos turísticos españoles e internacionales. La distribución turística La distribución de servicios. Características diferenciales de la distribución turística. Intermediarios turísticos. Procesos de distribución de los servicios y productos turísticos. Las agencias de viajes. Funciones, tipos y estructuras. La ley de Viajes Combinados. Las centrales de reservas. Tipos y características. Los sistemas globales de distribución (GDS). Estructura y funcionamiento. La distribución turística en Internet. Las agencias de viajes virtuales. Páginas Web y portales turísticos. El alojamiento La hostelería. Los establecimientos de alojamiento. Clasificaciones y características. Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y tour-operadores. Principales proveedores de alojamiento. Tipos de unidades alojativas y modalidades de estancia. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación. El transporte aéreo El transporte aéreo regular. Principales compañías

aéreas. Relaciones con las agencias de viajes y tour-operadores. Tipos de viajes aéreos. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte aéreo regular. El transporte aéreo charter. Compañías aéreas charter y brokers aéreos. Tipos de operaciones charter. Relaciones. Tarifas. Otros elementos y componentes de los viajes combinados, excursiones o traslados: El transporte discrecional en autocar. Relaciones. Tarifas. Contrastes. Normativa. El alquiler de automóviles con y sin conductor. Tarifas. Seguros. Procedimientos de reservas. Bonos y boletines de presentación. El viaje combinado fly-drive. Los cruceros marítimos y fluviales y sus características. Tipos. Tarifas. Prestaciones. Reservas. Los servicios de acompañamiento y asistencia turística. El servicio de guía turístico. Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes. Comunicación, atención al cliente y técnicas de ventas y negociación La comunicación interpersonal. Procesos. Barreras. Saber escuchar y preguntar. La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica. Necesidades humanas y motivación. El proceso decisorio. Las expectativas de los clientes. Tipología de clientes. La atención al cliente. Actitud positiva y actitud pro-activa. La empatía. Los esfuerzos discrecionales. Aplicaciones. Los procesos de ventas. Fases de la venta y técnicas aplicables. La venta telefónica. La negociación. Elementos básicos. La planificación de la negociación. Estrategias y técnicas. Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas. Procedimientos. Normativa. Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal. Creación y operación de viajes combinados Concepto de viaje combinado. Tipos. Viajes combinados elaborados bajo demanda y para la oferta. Relaciones entre tour-operadores y agencias de viajes minoristas. Condiciones de colaboración y términos de retribución. Análisis de las fases de la elaboración, programación, comercialización y operación de los viajes combinados. Programación y operación de excursiones y traslados Tipos de excursiones y visitas. Características y servicios que incluyen. Operaciones regulares y operaciones bajo demanda. Normativa aplicable. Programación y operación de excursiones Los traslados como operación propia de las agencias de viajes receptoras. Tipos de traslados. Programación y operación de traslados. . Terminales de sistemas de distribución (GDS) Definición y tipos. Utilización. Aplicaciones informáticas para la gestión de reservas de viajes combinados y excursiones Tipos y comparación. Utilización. La participación en la mejora de la calidad de los servicios y productos de agencias de viajes tour-operadores Concepto de gestión de la calidad total. La calidad en los servicios. Atributos y dimensiones de la calidad en los viajes combinados, excursiones y traslados, y en el servicio de las agencias de viajes y tour-operadores. Las especificaciones de calidad de los servicios. Procedimientos e instrucciones de trabajo. Directrices y normas. Estándares de servicio. Los indicadores de calidad. Toma y registro de datos. Cuestionarios de satisfacción del cliente. El perfeccionamiento profesional y mejora continua. La participación en la mejora de la calidad.

45. UF0074 PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y OPERACIÓN DE VIAJES COMBINADOS

MODALIDAD: MIXTA

HORAS: 60

PRESENCIAL: 10

DISTANCIA: 50

HOTG0108 Creación y gestión de viajes combinados y eventos: MF1055_3 Elaboración y gestión de viajes combinados - UF0074 Planificación, programación y operación de viajes combinados (RD 1376/2008 de 1/Agosto - BOE nº 216 de 6/09/2008)

OBJETIVOS

- Desarrollar los procesos de planificación, elaboración, programación, operación de viajes combinados y productos similares, identificando y aplicando procedimientos, técnicas y recursos tecnológicos.
- Describir los diferentes tipos de viajes combinados y otros productos turísticos que implican la integración de servicios, como excursiones y traslados, identificando sus componentes y estableciendo sus especificidades económicas, operativas y de comercialización.
- Analizar los viajes incluidos en las ofertas de diversos tour-operadores, estableciendo sus características diferenciales, comparándolos y determinando sus ventajas competitivas en función de los segmentos del mercado a los que se dirige la oferta.
- Explicar los procesos de planificación, elaboración, programación y operación de viajes combinados, caracterizando sus fases y describiendo objetivos y resultados: definición del producto; selección de fuentes de información; diseño del itinerario; elección de servicios y otros componentes del producto y selección de prestatarios; negociación con proveedores y contratación; presupuestación; elaboración del soporte de oferta del producto; comercialización y venta; operación.
- Explicar los procesos de planificación, elaboración, programación y operación de excursiones, caracterizando sus fases y describiendo objetivos y resultados: definición del producto; diseño del itinerario; elección de servicios y selección de prestatarios; presupuestación, comercialización y venta; operación.
- Explicar el proceso de programación y operación de traslados, caracterizando sus fases y describiendo objetivos y resultados: definición del producto; elección de servicios y selección de prestatarios; presupuestación y operación.
- En supuestos prácticos, de elaboración de viajes combinados, excursiones o traslados identificar y formalizar los documentos apropiados para asegurar las prestaciones de los servicios incluidos, y determinar los controles necesarios para asegurar la operación y el cumplimiento de las acciones programadas, indicando las medidas correctivas adecuadas ante determinadas desviaciones.
- Identificar y cumplimentar documentos administrativos y contables propios de las operaciones de viajes combinados, excursiones y traslados, y redactar informes de evaluación.
- Utilizar programas informáticos de hoja de cálculo para la elaboración de escandallos de viajes combinados, excursiones y traslados.
- En supuestos prácticos, de elaboración de viajes combinados, excursiones o traslados, definir la demanda a que se destinan y otros datos caracterizadores, y utilizando los soportes informativos,

recursos tecnológicos, como Internet, programas informáticos de hoja de cálculo y programas específicos para agencias de viajes, así como los datos aportados:

- ✓ Considerar y seleccionar posibles itinerarios y características del producto.
- ✓ Considerar y seleccionar los servicios y otros componentes del producto.
- ✓ Seleccionar los prestatarios de los servicios y obtener precios y tarifas de servicios.
- ✓ Elaborar el presupuesto, determinando costes, retribuciones a minoristas,
- ✓ márgenes de beneficio, precios de venta, umbrales de rentabilidad y otros
- ✓ indicadores económicos de interés.
- ✓ Proponer las características de presentación del producto elaborado, para
- ✓ diseñar su oferta final.

CONTENIDOS

1. Creación y operación de viajes combinados

- Concepto de viaje combinado. Tipos. Viajes combinados elaborados bajo demanda y para la oferta.
- Relaciones entre *tour*-operadores y agencias de viajes minoristas. Condiciones de colaboración y términos de retribución.
- Análisis de las fases de la elaboración, programación, comercialización y operación de los viajes combinados.

2. Programación y operación de excursiones y traslados

- Tipos de excursiones y visitas. Características y servicios que incluyen.
- Operaciones regulares y operaciones bajo demanda. Normativa aplicable.
- Programación y operación de excursiones.
- Los traslados como operación propia de las agencias de viajes receptoras. Tipos de traslados. Programación y operación de traslados.

46. UF0075 PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE EVENTOS

MODALIDAD: MIXTA

HORAS: 90

PRESENCIAL: 10

DISTANCIA: 80

HOTG0108 Creación y gestión de viajes combinados y eventos: MF1056_3 Gestión de eventos - UF0075 Planificación, organización y control de eventos (RD 1376/2008 de 1/Agosto - BOE nº 216 de 6/09/2008)

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.

CONTENIDOS

1. El turismo de reuniones y su demanda de servicios especializados
 - El turismo de reuniones: concepto y evolución histórica; situación y tendencias; el turismo de reuniones como producto especializado del turismo urbano.
 - Las características diferenciadas y específicas de este tipo de demanda.
 - Mecanismos de decisión. Impactos en los destinos y en sus restantes productos turísticos.
 - Incorporación a la cadena turística de servicios considerados tradicionalmente como servicios a las empresas o no turísticos.
 - Agentes turísticos específicos: organizadores profesionales de eventos, agencias de viajes especializadas y otros. Evolución.
2. Principales destinos turísticos nacionales e internacionales de turismo de reuniones
 - 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.
 - Características y análisis comparativo de los principales destinos de turismo de reuniones a nivel nacional e internacional.
3. Los eventos, su tipología y su mercado
 - Tipología de reuniones y eventos: congresos, convenciones, viajes de incentivo, exposiciones y ferias, eventos deportivos y otros.
 - El concepto de evento.
 - El mercado de eventos. Los promotores de eventos. Las entidades colaboradoras y los patrocinadores. Participantes y acompañantes.

- La gestión de eventos como función emisora y como función receptora.
 - Fases del proyecto de un evento:
 - ✓ Planificación
 - ✓ Organización
 - ✓ Desarrollo
 - ✓ Evaluación final del evento.
4. El evento como proyecto: planificación, presupuestación y organización
- Fuentes y medios de acceso a la información.
 - Criterios de selección de servicios, prestatarios e intermediarios.
 - Negociación con proveedores: planteamientos y factores clave. Aspectos renegociables.
 - Infraestructuras especializadas para reuniones, actos y exposiciones.
 - Programación del evento: tipología de actos en función de tipología de eventos: sesiones, presentaciones, descansos, comidas, ceremonias, espectáculos y exposiciones.
 - Programación de la logística y de los recursos humanos.
 - Programación de ofertas pre y post evento en función de la tipología de los participantes, tales como ponentes, delegados, acompañantes, comités organizadores y científicos.
 - Gestión de espacios comerciales y de patrocinios.
 - Presidencias honoríficas y participación de personalidades.
 - Confección de cronogramas.
 - Previsión de situaciones emergentes; planes de contingencia; planes de seguridad.
 - Presupuestación del evento:
 - ✓ Presupuestos cerrados y presupuestos abiertos y sus características.
 - ✓ Aspectos financieros
 - ✓ Presupuestos y control presupuestario.
 - ✓ Análisis de costes.
 - ✓ Margen de beneficio.
 - ✓ Elaboración de escandallos.
5. Servicios requeridos en la organización de eventos
- Servicios de alojamiento y restauración: Establecimientos. Tipos y características. Formas de servicios. Tarifas.
 - Servicios y métodos de reproducción y proyección de imagen y sonido y de telecomunicaciones.
 - Servicios, modalidades y tecnologías para la traducción, como interpretación de conferencias, traducción de cintas y locuciones o traducción escrita.
 - Métodos y tecnologías de gestión y control de los accesos.
 - Servicios y sistemas de montaje de stands y exposiciones.
 - Secretaría técnica y secretaría científica.
 - Servicios de animación cultural y producción de espectáculos.
 - Transportes de acceso a la sede del evento y transportes internos colectivos:
 - ✓ El transporte aéreo regular. Principales compañías aéreas. Tipos de viajes aéreos. Tarifas. Procedimientos. Documentación. Operaciones charter y brokers aéreos.
 - ✓ transporte en autocar. Autos de alquiler y traslados en automóvil.
 - ✓ Otros medios de transporte.

- Servicios de diseño, edición e impresión de materiales gráficos, audiovisuales y digitales.
 - Empresas, servicios y funciones de las azafatas de congresos.
 - Otros servicios requeridos en los eventos:
 - ✓ Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Tipos y coberturas. Formalización de pólizas y contratos.
 - ✓ Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.
 - ✓ Los servicios de acompañamiento, asistencia y guía turística. Tipos
 - Características y medios técnicos. Funciones. Normativa reguladora. Tarifas.
 - ✓ Los servicios de seguridad: tipos, procedimientos y medios.
 - ✓ Servicios de decoración y señalética.
 - ✓ Gabinete de prensa y comunicación.
 - ✓ Servicios de hospedaje y diseño de páginas web. Dirección a páginas Web
 - Correo electrónico. Boletines electrónicos.
6. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de eventos
- Tipos y comparación.
 - Programas a medida y oferta estándar del mercado.
 - Aplicación de programas integrales para la gestión de las secretarías técnica y científica, pagos y reservas on-line.
7. El evento como proyecto: organización
- La organización del evento: Definición de funciones y tareas.
 - Comités y secretarías: funciones y coordinación.
 - Gestión de colaboraciones y patrocinios.
 - Soportes y medios para ofrecer información del evento.
 - Difusión del evento y captación de participantes.
 - Estructura organizativa de un equipo de gestión de eventos.
 - Funciones y responsabilidades.
 - Procedimientos e instrucciones de trabajo.
8. El evento como proyecto: dirección y control
- Control de inscripciones.
 - Control de cobros.
 - Confirmaciones de inscripción, asignación de espacios en exposiciones y otras comunicaciones a inscritos.
 - Protección de datos personales.
 - Documentación del evento.
 - Procesos administrativos y contables.
 - Seguimiento del proyecto. Actuaciones ante desviaciones.
 - Coordinación.
 - Evaluación de servicios y suministros.
 - Formalización de contratos. Documentación.
 - Supervisión y control del desarrollo del evento.

- Coordinación y recursos de comunicación, puntualidad en los actos, protocolo, seguridad, servicio técnico, reclamaciones, quejas, conflictos y otras situaciones emergentes.
- Documentos de control del evento
 - ✓ Herramientas de evaluación
 - ✓ Hojas de control
 - ✓ Registros de indicadores
 - ✓ Hojas de tomas de datos
- El informe final del evento
- Balances económicos

47. MF1056 3 GESTIÓN DE EVENTOS

MODALIDAD: MIXTA

HORAS: 210

PRESENCIAL: 90

DISTANCIA: 120

HOTG0108 Creación y gestión de viajes combinados y eventos: MF1056_3 Gestión de eventos (RD 1376/2008 de 1/Agosto - BOE nº 216 de 6/09/2008)

OBJETIVOS

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

Definir y posicionar ofertas de eventos que contemplen distintos segmentos de mercado y sus necesidades específicas, teniendo en cuenta ventajas competitivas e identificando las vías de comercialización más adecuadas.

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 aseguramiento de la calidad y evaluación final de un evento, describiendo las actividades de dirección y control inherentes.

CONTENIDOS

El turismo de reuniones y su demanda de servicios especializados El turismo de reuniones: concepto y evolución histórica; situación y tendencias; el turismo de reuniones como producto especializado del turismo urbano. Las características diferenciadas y específicas de este tipo de demanda. Mecanismos de decisión. Impactos en los destinos y en sus restantes productos turísticos. Incorporación a la cadena turística de servicios considerados tradicionalmente como servicios a las empresas o "no turísticos". Agentes turísticos específicos: organizadores profesionales de eventos, agencias de viajes especializadas, otros. Evolución. Principales destinos turísticos nacionales e internacionales de turismo de reuniones Factores que determinan la especialización de un destino para turismo de reuniones: imagen de marca, infraestructuras especializadas, capacidad alojativa, servicios especializados y oferta complementaria. Características y análisis comparativo de los principales destinos de turismo de reuniones a nivel nacional e internacional. Los eventos, su tipología y su mercado Tipología de reuniones y eventos: congresos, convenciones, viajes de incentivo, exposiciones y ferias, eventos deportivos, otros. El concepto de "evento" como proyecto objeto de gestión. El mercado de eventos. Los promotores de eventos. Las entidades colaboradoras y los patrocinadores. Participantes y acompañantes. La gestión de eventos como función emisora y como función receptora. Fases del proyecto de un evento: Planificación, organización, desarrollo y evaluación final del evento. La comercialización de los destinos y de la oferta de gestión profesional de eventos La oferta de los destinos especializados. Vías y fórmulas de comercialización. La oferta de los organizadores de eventos. Público objetivo. Canales de distribución. Acciones y soportes promocionales. La oferta específica: características y presentación. Fuentes de información sobre eventos El evento como proyecto: planificación, presupuestación y organización Fuentes y medios de acceso a la información. Criterios de selección de servicios, prestatarios e intermediarios.

Negociación con proveedores: planteamientos y factores clave. Aspectos re-negociables. Infraestructuras especializadas para reuniones, actos y exposiciones. Programación del evento: . Tipología de actos en función de tipología de eventos

48. UF0076 COMERCIALIZACIÓN DE EVENTOS

MODALIDAD: MIXTA

HORAS: 30

PRESENCIAL: 10

DISTANCIA: 20

HOTG0108 Creación y gestión de viajes combinados y eventos: MF1056_3 Gestión de eventos - UF0076 Comercialización de eventos (RD 1376/2008 de 1/Agosto - BOE nº 216 de 6/09/2008)

OBJETIVOS

- Definir y posicionar ofertas de eventos que contemplen distintos segmentos de mercado y sus necesidades específicas, teniendo en cuenta ventajas competitivas e identificando las vías de comercialización más adecuadas.
- Analizar la oferta y demanda de turismo de reuniones o eventos en un mercado o segmento concreto, identificando y caracterizando su público objetivo y las oportunidades de posicionar una oferta.
- Utilizar las fuentes de información sobre convocatorias de eventos y determinar los colectivos a los que se dirigen, identificando a sus promotores y los diferentes mecanismos que éstos emplean en la toma de decisión sobre destinos y sedes.
- Identificar la información que debe obtenerse de los promotores sobre las especificaciones básicas del evento y las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora del mismo.
- Elaborar propuestas específicas de organización de reuniones y eventos, ya sean genéricas o bajo supuestos de petición de clientes, describiendo sus características y el proceso de elaboración.
- Identificar y aplicar técnicas de negociación con proveedores y clientes.
- Redactar contratos de encargo de gestión de eventos y analizar sus características.
- Definir estrategias de comercialización para diferentes ofertas genéricas de eventos, identificando y caracterizando los canales de distribución.
- Diseñar acciones y soportes promocionales e instrumentos de captación adaptados a los diferentes tipos de eventos, adecuándolos a diferentes tipos de público objetivo

CONTENIDOS**1. Comercialización de la oferta de gestión de eventos**

- La oferta de los destinos especializados.
- Vías y fórmulas de comercialización.
- La oferta de los organizadores de eventos. Marca corporativa e imagen
- Público objetivo.
- Canales de distribución. Soportes. Estrategias de distribución.
- Técnicas y estrategias de fidelización.
- Acciones y soportes promocionales.
- La oferta específica: características y presentación.
- Fuentes de información sobre eventos.

2. Comunicación, atención al cliente y técnicas de venta y negociación en la gestión de eventos

- La comunicación interpersonal. Procesos. Barreras. Saber escuchar y preguntar.
- La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica.
- Necesidades humanas y motivación. El proceso decisorio. Las expectativas de los clientes.
- Tipología de clientes.
- La atención al cliente. Actitud positiva y actitud pro-activa. La empatía. Los esfuerzos discrecionales.
- Los procesos de ventas. Fases de la venta y técnicas aplicables. La venta telefónica.
- La negociación. Elementos básicos. La planificación de la negociación.
- Estrategias y técnicas.
- Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas. Procedimientos.
- Normativa.
- Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal.

49. MF1057 2 INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

MODALIDAD: MIXTA

HORAS: 90

PRESENCIAL: 20

DISTANCIA: 70

HOTG0108 Creación y gestión de viajes combinados y eventos: MF1057_2 Inglés profesional para turismo (RD 1376/2008 de 1/Agosto - BOE nº 216 de 6/09/2008)

OBJETIVOS

- Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.
- Interpretar los aspectos generales de mensajes orales emitidos en inglés y reconocer con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:
 - ✓ Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
 - ✓ Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - ✓ Resolución de quejas y reclamaciones.
 - ✓ Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
 - ✓ Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
 - ✓ Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
 - ✓ Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
 - ✓ Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - ✓ Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - ✓ Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
 - ✓ Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Interpretar de forma general mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:
 - ✓ Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
 - ✓ Comunicación formal o informal.
 - ✓ Aspectos no verbales.
 - ✓ Número y características de los interlocutores.
 - ✓ Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
 - ✓ Claridad de la pronunciación.
 - ✓ Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.
- Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.

- Interpretar de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:
 - ✓ Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
 - ✓ Consulta de manuales de aplicación informática.
 - ✓ Petición de información, reservas y pedidos.
 - ✓ Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
 - ✓ Información sobre destinos, servicios y precios.
- Interpretar de forma general mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:
 - ✓ Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
 - ✓ Costumbres en el uso de la lengua.
 - ✓ Graña deficiente.
 - ✓ Impresión de baja calidad.
- Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.
- Expresar oralmente en inglés, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía prendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:
 - ✓ Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
 - ✓ Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - ✓ Resolución de quejas y reclamaciones.
 - ✓ Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
 - ✓ Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
 - ✓ Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
 - ✓ Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
 - ✓ Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - ✓ Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - ✓ Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
 - ✓ Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
 - ✓ Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.
- Producir mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:
 - ✓ Comunicación presencial o telefónica.
 - ✓ Comunicación formal o informal.
 - ✓ Costumbres en el uso de la lengua.
 - ✓ Número y características de los interlocutores.
 - ✓ Ruido ambiental o interferencias.
 - ✓ Tiempo del que se dispone para la comunicación.

- Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.
- Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:
 - ✓ Avisos para clientes de un evento.
 - ✓ Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.
 - ✓ Reservas y venta de servicios y productos turísticos.
 - ✓ Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
 - ✓ Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
 - ✓ Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
 - ✓ Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
 - ✓ Elaboración de informes.
 - ✓ Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
 - ✓ Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
 - ✓ Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.
- Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:
 - ✓ Comunicación formal o informal.
 - ✓ Costumbres en el uso de la lengua.
 - ✓ Características de los receptores del mensaje.
 - ✓ Calidad de la impresión o de la grafía.
- Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.
- Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:
 - ✓ Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
 - ✓ Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - ✓ Resolución de quejas y reclamaciones.
 - ✓ Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
 - ✓ Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
 - ✓ Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
 - ✓ Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
 - ✓ Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - ✓ Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - ✓ Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
 - ✓ Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Resolver situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:

- ✓ Comunicación presencial o telefónica.
- ✓ Comunicación formal o informal.
- ✓ Costumbres en el uso de la lengua.
- ✓ Número y características de los interlocutores.
- ✓ Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- ✓ Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- ✓ Tiempo del que se dispone para la comunicación.

CONTENIDOS

1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos

- Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
- Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
- Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
- Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
- Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
- Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

2. Prestación de información turística en inglés

- Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
- Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
- Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
- 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.
- Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
- Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
- Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés

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

50. UF0077 PROCESOS DE GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 70

HOTG0208 Venta de productos y servicios turísticos: MF0268_3 Gestión de unidades de información y distribución turísticas - UF0077 Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas (RD 1376/2008 de 1/Agosto - BOE nº 216 del 6/09/2)

OBJETIVOS

- Analizar la función y el proceso de planificación empresarial o institucional y definir planes que resulten adecuados para unidades de información o distribución de oferta turística.
- Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.
- Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística, y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de empresa o entidad.
- Analizar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para empresas de distribución y entidades de información turísticas, comparándolos críticamente.
- Analizar las funciones de integración y dirección de personal, utilizando las técnicas aplicables en unidades de información y distribución turísticas.

CONTENIDOS

1. La planificación en las empresas y entidades de distribución e información turísticas
 - 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.
 - Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.
2. Gestión y control presupuestarios en unidades de distribución e información turísticas
 - La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión presupuesto y control.
 - Concepto y propósito de los presupuestos en las unidades de información y distribución turísticas.
 - Definición de ciclo presupuestario.
 - Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos característicos de unidades de distribución e información turísticas.
3. Estructura financiera de las agencias de viajes y otros distribuidores turísticos
 - 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 agencia de viajes y distribuidor turístico.
- Aplicaciones informáticas.

4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para agencias de viajes y otros distribuidores turísticos

- Estructura de la cuenta de resultados en las agencias de viajes y distribuidores turísticos.
- Tipos y cálculo de costes empresariales específicos.
- Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos y atenciones a clientes de servicios turísticos.
- Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.
- Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

5. La organización en las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística

- Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de agencias de viajes y entidades de información turística.
- Tipología y clasificación de estas entidades.
- Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.
- Patrones básicos de departamentalización tradicional en empresas de distribución y entidades de información turística: ventajas e inconvenientes.
- Estructuras y relaciones departamentales y externas características de estas entidades.
- Diferenciación de los objetivos de cada departamento o unidad 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.
- Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la empresa o entidad. Aplicaciones.

6. La función de integración de personal en unidades de distribución e información turísticas

- Definición y objetivos.
- Relación con la función de organización.
- Programas de formación para personal dependiente: análisis, comparación y propuestas razonadas.
- Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

7. La dirección de personal en unidades de distribución e información turísticas

- 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.
- La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.
- Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
- La motivación en el entorno laboral.

8. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de unidades de información y distribución turísticas

- Tipos y comparación.
- Programas a medida y oferta estándar del mercado.
- Aplicación de programas integrales para la gestión de las unidades de información y distribución turísticas.

51. UF0073 PRODUCTOS, SERVICIOS Y DESTINOS TURÍSTICOS

MODALIDAD: MIXTA

HORAS: 90

PRESENCIAL: 10

DISTANCIA: 80

HOTG0208 Venta de productos y servicios turísticos: MF0266_3 Promoción y venta de servicios turísticos - UF0073 Productos, servicios y destinos turísticos (RD 1376/2008 de 1/Agosto BOE nº 216 del 6/09/2008)

OBJETIVOS

- Analizar la evolución del concepto de turismo, identificando los elementos que componen el sistema turístico.
- Explicar la evolución del concepto de turismo a lo largo del tiempo.
- Describir el sistema turístico e identificar los elementos que lo componen.
- Identificar y explicar los factores que influyen en la demanda turística individual y en la demanda turística agregada a un destino turístico.
- Reconocer y clasificar los componentes de la oferta turística, y explicar las características de los distintos servicios y productos turísticos.
- Describir las variables que determinan la evolución y tendencias de la demanda y de la oferta turísticas.
- Reconocer los segmentos de la demanda del mercado turístico actual y describir sus características.
- Identificar y clasificar los medios de transporte, comparando y evaluando sus características diferenciales desde el punto de vista de la demanda.
- Analizar el mercado turístico identificando los destinos turísticos nacionales e internacionales más relevantes.
- Estimar la situación del mercado turístico nacional e internacional.
- Identificar y describir los principales destinos turísticos nacionales teniendo en cuenta:
 - ✓ Tipología de su producto.
 - ✓ Potencial de su demanda.
- Reconocer y describir los principales destinos turísticos internacionales teniendo en cuenta:
 - ✓ Tipología de su producto.
 - ✓ Potencial de su demanda.
- Describir los flujos turísticos actuales y justificar la situación en el mercado de los diferentes destinos turísticos con relación a los segmentos de la demanda turística.
- Identificar a los oferentes más significativos del mercado turístico nacional e internacional, y describir las características de sus respectivas ofertas.
- Explicar las características del turismo sostenible y describir sus factores determinantes.

CONTENIDOS

1. El Turismo y la estructura del mercado turístico

- Concepto de Turismo. Evolución del concepto de Turismo.
- El sistema turístico. Partes o subsistemas.
- La demanda turística. Tipos de demanda turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agregada.
- La oferta turística. Componentes de la oferta turística.
- Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias.
- Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados.
- Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda internacional: destinos relevantes y productos asociados.

2. El alojamiento como componente del producto turístico

- La hostelería. Los establecimientos de alojamiento. Clasificaciones y características.
- Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y *tourop*eradores.
- Principales proveedores de alojamiento.
- Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación. Cadenas hoteleras. Centrales de reservas

3. El transporte como componente del producto turístico

- Transporte por carretera
 - ✓ Vías de comunicación
 - ✓ Alquiler de automóviles
 - ✓ Servicios de autocares
 - ✓ Principales compañías
- Transporte por ferrocarril
 - ✓ Tipos de trenes
 - ✓ Principales líneas de ferrocarriles
 - ✓ Emisión de billetes de transporte de ferrocarril
 - ✓ Principales compañías
- Transporte acuático
 - ✓ Características
 - ✓ Puertos .Clasificación
 - ✓ Modalidades y servicios en los transportes marítimos
 - ✓ Características y clases de barcos
 - ✓ Principales compañías navieras
 - ✓ Los cruceros: compañías, rutas, tarifas
- Transporte aéreo
 - ✓ Tipos y funciones de las compañías aéreas
 - ✓ Transporte aéreo comercial
 - ✓ Compañías aéreas regulares
 - ✓ Tipos de servicios

4. Otros elementos y componentes de los viajes combinados, excursiones o traslados

- El transporte discrecional en autocar. Relaciones. Tarifas. Contrastes. Normativa.
- El alquiler de automóviles con y sin conductor. Tarifas. Seguros. Procedimientos de reservas. Bonos y boletines de presentación. El viaje combinado *fly-drive*.
- Los cruceros marítimos y fluviales y sus características. Tipos. Tarifas.
- Prestaciones. Reservas.
- Los servicios de acompañamiento y asistencia turística. El servicio de guía turístico.
- Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.

5. Principales destinos turísticos nacionales

- Turismo de sol y playa
 - ✓ El producto sol y playa
 - ✓ Análisis del turista de sol y playa
 - ✓ Las playas españolas
 - ✓ Costas peninsulares
- Turismo de naturaleza y turismo activo
 - ✓ Ecoturismo. Turismo rural
 - ✓ Los parques nacionales y naturales
 - ✓ Actividades terrestres, acuáticas, aéreas, mixtas y de multiaventura
 - ✓ Productos turísticos unidos a deportes de aventura y a deportes tradicionales
 - ✓ Análisis de la demanda
- Turismo cultural y religioso
 - ✓ Patrimonio cultural y religioso de España
 - ✓ Destinos e itinerarios del producto cultural y religioso. Imagen y comercialización
 - ✓ Análisis de la demanda
- Turismo profesional
 - ✓ Turismo profesional en España
 - ✓ Principales destinos
 - ✓ Análisis de la demanda del turismo profesional
- Turismo social y de salud
 - ✓ Turismo de salud y belleza: aguas termales y balnearios
 - ✓ Turismo social
 - ✓ Turismo de idiomas, temático y residencial
 - ✓ Análisis de la demanda del turismo social y de salud

6. Principales destinos turísticos internacionales

- Europa
 - ✓ Importancia y evolución del turismo en Europa
 - ✓ Las grandes ciudades europeas
 - ✓ Destinos de costa
 - ✓ Análisis de la demanda de turismo de Europa

- África
 - ✓ Geografía, economía y sociedad
 - ✓ Principales destinos turísticos en África: desierto, safaris, islas y playas
 - ✓ Análisis de la demanda
- América del Norte
 - ✓ Geografía, economía y sociedad
 - ✓ Ciudades de América del Norte.
 - ✓ Destinos de naturaleza
 - ✓ Análisis de la demanda
- América Central y América del Sur
 - ✓ Geografía, economía y sociedad
 - ✓ Ciudades
 - ✓ Destinos naturales
 - ✓ Suramérica
 - ✓ Destinos culturales
 - ✓ Destinos arqueológicos
 - ✓ Turismo activo
 - ✓ Análisis de la demanda
- Asia
 - ✓ Geografía, economía y sociedad
 - ✓ Oriente Próximo
 - ✓ Oriente Medio y Asia central
 - ✓ Asia meridional
 - ✓ Sudeste asiático
 - ✓ China y Extremo Oriente
 - ✓ Análisis de la demanda
- Oceanía
 - ✓ Principales destinos turísticos en Oceanía: Australia, Nueva Zelanda e Islas del Pacífico
 - ✓ Destinos especiales
 - ✓ Análisis de la demanda

52. UF0078 ASESORAMIENTO, VENTA Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS

MODALIDAD: MIXTA

HORAS: 90

PRESENCIAL: 30

DISTANCIA: 60

HOTG0208 Venta de productos y servicios turísticos: MF0266_3 Promoción y venta de servicios turísticos - UF0078 Asesoramiento, venta y comercialización de productos y servicios turísticos (RD 1376/2008 de 1/Agosto - BOE nº 216 de 6/09/2008)

OBJETIVOS

- Analizar la distribución turística y las entidades y medios que la configuran, estimando su evolución e incidencia de las nuevas tecnologías.
- Analizar las relaciones comerciales, operativas y contractuales de las agencias de viajes y tour-operadores con los diferentes proveedores de servicios turísticos.
- Analizar los procesos de información, asesoramiento y venta, estimando su importancia para el logro de los objetivos empresariales
- Desarrollar los procesos de ventas y reservas de transportes, viajes combinados, excursiones y traslados, y aplicar los procedimientos establecidos
- Desarrollar acciones promocionales aplicables en agencias de viajes y describir y aplicar técnicas de promoción de ventas y de negociación, estimando su importancia para el logro de los objetivos empresariales

CONTENIDOS**1. La distribución turística**

- Concepto de distribución de servicios.
 - ✓ Características diferenciales de la distribución turística.
 - ✓ Intermediarios turísticos.
 - ✓ Procesos de distribución de los diferentes servicios y productos turísticos.
- Las agencias de viajes.
 - ✓ Funciones que realizan.
 - ✓ Tipos de agencias de viajes.
 - ✓ Estructuras organizativas de las distintas agencias de viajes.
- Normativas y reglamentos reguladores de la actividad de las agencias de viajes.
 - ✓ La ley de Viajes Combinados.
- Las centrales de reservas.
 - ✓ Tipos y características

- Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional.
- Análisis de las motivaciones turísticas y de los productos turísticos derivado.
- Las centrales de reservas. Tipos y características. Los sistemas globales de distribución o GDS.

2. La venta de alojamiento

- Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes:
 - ✓ Los códigos de prácticas de la AIHR (Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes) y de la FUAHV (Federación Universal de Agencias de Viajes).
 - ✓ Acuerdos y contratos.
 - ✓ Tipos de retribución en la venta de alojamiento.
- Fuentes informativas de la oferta de alojamiento:
 - ✓ Identificación y uso.
- Reservas directas e indirectas:
 - ✓ Configuraciones del canal en la venta de alojamiento.
- Tipos de tarifas y condiciones de aplicación.
- Bonos de alojamiento:
 - ✓ Tipos y características.
- Principales proveedores de alojamiento:
 - ✓ Cadenas hoteleras y centrales de reservas.
 - ✓

3. La venta de transporte

- El transporte aéreo regular. Principales compañías aéreas. Relaciones con las agencias de viajes y *tour*-operadores. Tipos de viajes aéreos. Tarifas: tipos.
- Fuentes informativas del transporte aéreo regular.
- El transporte aéreo charter. Compañías aéreas charter y brokers aéreos. Tipos de operaciones charter. Relaciones. Tarifas
- El transporte por carretera regular. Principales compañías. Relaciones con las agencias de viajes y *tour*-operadores. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte por carretera.
- El transporte marítimo regular. Principales compañías. Relaciones con las agencias de viajes y *tour*-operadores. Tipos de viajes. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte marítimo regular.
- El transporte marítimo charter. Compañías marítimas charter. Relaciones. Tarifas

4. La venta de viajes combinados

- El producto turístico integrado.
 - ✓ Tipos de viajes combinados.
 - ✓ Los cruceros.
 - ✓ Tendencias del mercado.
- Relaciones entre *tour*-operadores y agencias de viajes minoristas.
 - ✓ Términos de retribución.
 - ✓ Manejo de programas y folletos.

- Procedimientos de reservas.
 - ✓ Emisión de bonos y formalización de contratos de viajes combinados.
- Principales tour-operadores nacionales e internacionales.
 - ✓ Grupos turísticos y procesos de integración.

5. Otras ventas y servicios de las agencias de viajes

- La venta de autos de alquiler.
 - ✓ Tarifas y bonos.
- La venta de seguros de viaje y contratos de asistencia en viaje.
- La venta de excursiones.
- Información sobre requisitos a los viajeros internacionales.
- Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.
- Aplicación de cargos por gestión

6. El Marketing y la promoción de ventas en las entidades de distribución turística.

- Concepto de Marketing.
 - ✓ El "Marketing" de servicios.
 - ✓ Especificidades.
- Segmentación del mercado.
 - ✓ El "mercado objetivo".
- El Marketing Mix.
 - ✓ Elementos.
 - ✓ Estrategias.
 - ✓ Políticas y directrices de marketing.
- Marketing directo.
 - ✓ Técnicas.
 - ✓ Argumentarios.
- Planes de promoción de ventas.
 - ✓ a promoción de ventas en las agencias de viajes.
 - ✓ La figura del promotor de ventas y su cometido.
 - ✓ Programación y temporalización de las acciones de promoción de ventas.
 - ✓ Obtención de información sobre clientes y creación de bases de datos de clientes actuales y potenciales.
 - ✓ Normativa legal sobre bases de datos personales.
 - ✓ Diseño de soportes para el control y análisis de las actividades de promoción de ventas.
 - ✓ Decisores y prescriptores.
- El merchandising.
 - ✓ Elementos de merchandising propios de la distribución turística.
 - ✓ Utilización del merchandising en las agencias de viajes.

7. Internet como canal de distribución turística

- Las agencias de viajes virtuales:
 - ✓ Evolución y características de la distribución turística en Internet.
 - ✓ El dominio de la demanda.
 - ✓ Estructura y funcionamiento.
 - ✓ La venta en el último minuto
- Las relaciones comerciales a través de Internet: (B2B, B2C, B2A)
- Utilidades de los sistemas online:
 - ✓ Navegadores: Uso de los principales navegadores.
 - ✓ Correo electrónico, Mensajería instantánea.
 - ✓ Teletrabajo.
 - ✓ Listas de distribución y otras utilidades: gestión de la relación con los turistas on line.
- Modelos de distribución turística a través de Internet.
 - ✓ Ventajas.
 - ✓ Tipos.
 - ✓ Eficiencia y eficacia.
- Servidores online
- Coste y rentabilidad de la distribución turística on-line.

8. Páginas web de distribución turística y portales turísticos

- El internauta como turista potencial y real.
- Criterios comerciales en el diseño comercial de sitios de distribución turística
- Medios de pago en Internet:
- Conflictos y reclamaciones on line de clientes

53. UF0079 GESTIÓN DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL

MODALIDAD: MIXTA

HORAS: 40

PRESENCIAL: 20

DISTANCIA: 20

HOTG0208 Venta de productos y servicios turísticos:

MF0266_3 Promoción y venta de servicios turísticos - UF0079 Gestión de sistemas de distribución global (RD 1376/2008 de 1/Agosto - BOE nº 216 de 6/09/2008)

OBJETIVOS

- Utilizar los soportes informáticos de uso habitual en el sector.
- Utilizar programas informáticos de gestión de reservas o CRS, sistemas de distribución global o GDS
- Utilizar programas de gestión de agencias de viajes o de "front office" habituales en el sector y programas informáticos de tratamiento de texto.
- En supuestos prácticos de solicitudes de reservas de transportes, viajes combinados, excursiones o traslados, y utilizando soportes y recursos tecnológicos:
 - ✓ Atender solicitudes de reserva identificando la información que debe requerirse al cliente y localizándola con los soportes adecuados.
 - ✓ Efectuar los cálculos de precios y tarifas mediante la información proporcionada por los sistemas de gestión
 - ✓ Comprobar la disponibilidad de plazas mediante el sistema informático y argumentar en función de la situación planteada, ofreciendo alternativas en caso necesario, con el fin de lograr la venta.
 - ✓ Efectuar el registro de los datos en el soporte elegido y redactar mensajes de solicitud de confirmación de servicios a proveedores utilizando igualmente soportes informatizados
 - ✓ Informar al cliente de la situación de la reserva reconfirmando sus términos, precios y servicios comparándolos con los proporcionados por el sistema.
 - ✓ Efectuar la emisión de los títulos de transporte y del resto de documentación necesaria para el viaje mediante los soportes adecuados

CONTENIDOS

1. Utilización de terminales de sistemas de distribución (GDS) y de aplicaciones informáticas de gestión de agencias de viajes

- Los sistemas globales de distribución (GDS).
 - ✓ Estructura y funcionamiento.
 - ✓ Consulta, reserva, venta y emisión de documentos en tiempo real para los servicios de los proveedores de transportes aéreos, ferroviarios, marítimos, cadenas hoteleras, mayoristas y demás prestatarios turísticos
- La distribución turística en Internet.

- ✓ Las agencias de viajes virtuales.
- ✓ Páginas Web y portales turísticos.
- Programas de ventas o "front office"
- Gestión de expedientes de servicios, hojas de cotización, fichas de clientes, bonos, etc.

ALQUILER DE VEHÍCULOS

54. ECDL

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 80

OBJETIVOS GENERALES:

- Proporcionar a los usuarios los conocimientos necesarios para el uso de un PC y su aplicación para la gestión eficaz en el trabajo.
- Mejorar las competencias y cualificaciones de los asistentes.
- Incrementar la competitividad de las empresas, como consecuencia del desarrollo competencial de los trabajadores.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las características del hardware, del software y de la tecnología de la información (TI).
- Acceder a información básica sobre la configuración del sistema y del escritorio e identificar modos de manipular ventanas de escritorio y de aplicación.
- Utilizar el procesador de textos.
- Aprender a utilizar las funciones básicas y avanzadas de las hojas de cálculo.
- Diseñar y planificar una base de datos simple.
- Crear presentaciones, aplicarles formato y prepararlas para su distribución y exposición.
- Realizar tareas básicas de búsqueda en Web y utilizar programas de correo electrónico.

Competencia General: El participante al finalizar el curso será capaz de:

- Trabajar con las nociones básicas de TI, usar un ordenador personal y trabajar con Word, Excel, Access y PowerPoint, y usar Internet y el correo electrónico.

Unidades de Competencia: El participante al finalizar el curso estará en disposición de:

- Conocer de forma elemental la presencia de la TI en la vida diaria, así como la forma en que el uso de equipos informáticos puede afectar a la salud y nociones legales y de seguridad asociadas con la informática.
- Gestionar y organizar los archivos y los directorios o carpetas, copiarlos, eliminarlos y cambiarlos de sitio, trabajar con iconos de escritorio, manipular las ventanas y utilizar las funciones de búsqueda, las herramientas de edición y los sistemas de gestión de impresión disponibles en el sistema operativo.
- Crear un documento y aplicarle formato hasta dejarlo listo para su distribución, crear tablas estándar, usar imágenes y objetos de dibujo, importar objetos y combinar correspondencia.
- Realizar tareas básicas relacionadas con el desarrollo, la aplicación de formatos y el uso de las hojas de cálculo, hacer uso de las operaciones lógicas y matemáticas estándar mediante fórmulas y funciones, y utilizar funciones más avanzadas de las aplicaciones de hojas de cálculo, como la importación de objetos o la creación de gráficos y diagramas.
- Diseñar y planificar una base de datos simple utilizando un paquete de bases de datos estándar, recuperar información de una base de datos existente mediante consultas, seleccionar y ordenar las herramientas disponibles en la base de datos, y crear y modificar informes.

- Crear presentaciones, aplicarles formato y prepararlas para su distribución y exposición, crear diferentes presentaciones en función del público al que vayan destinadas o de la situación, realizar operaciones básicas con gráficos y diagramas, y utilizar distintos efectos en las presentaciones con diapositivas.
- Utilizar motores de búsqueda, marcar los resultados de las búsquedas e imprimir páginas Web y localizar informes, enviar y recibir mensajes, adjuntar documentos o archivos a mensajes, y organizar y gestionar las carpetas o directorios de mensajes dentro de programas de correo electrónico.

CONTENIDOS

Debido a que la aplicación tiene un número limitado de caracteres y siendo los contenidos de esta acción más extensos, adjuntamos un anexo con la ficha técnica completa de esta acción. No obstante, a continuación les adjuntamos los contenidos resumidos.

CONTENIDOS TEÓRICOS:

U. D. 1. CONCEPTOS BÁSICOS DE LA TI.

- 1.12. Identificar las características del hardware, del software y de la tecnología de la información (TI). Distinguir las características de los diferentes tipos de equipo.
- 1.13. Identificar los principales componentes del PC. Identificar las características de la unidad central de procesamiento (CPU).
- 1.14. Identificar las características de los dispositivos de entrada y salida. Asignar a cada tipo de memoria su función correspondiente.
- 1.15. Identificar las características de los dispositivos de almacenamiento permanente. Identificar las formas en que se mide la memoria de un PC.
- 1.16. Identificar los factores que influyen en el rendimiento de un equipo. 1.10. Distinguir entre sistema operativo y software de aplicaciones.
- 1.17. Identificar los tipos más comunes de software de aplicaciones. Identificar las etapas de desarrollo de sistemas de software.
- 1.18. Identificar las características de una LAN y de una WAN. Identificar las características de las redes telefónicas en informática.
- 1.19. Identificar las características del correo electrónico (e-mail). Identificar las características de Internet.
- 1.20. Identificar los usos de equipos informáticos en la vida cotidiana. Identificar los principales usos de la informática en el trabajo y la educación.
- 1.21. Identificar las características de la sociedad de la información. Identificar las cuestiones de salud y seguridad y las prácticas de ergonomía asociadas con el empleo de un PC.
- 1.22. Identificar la importancia de la protección ante virus y de la seguridad en la sociedad de la información. Identificar la importancia del copyright y de la protección de los datos en la sociedad de la información.

(Nº Horas teóricas: 2 horas // Nº horas prácticas: 9 horas) TOTAL: 11 horas

Objetivo General:

- Conocer los componentes físicos básicos de un PC y los conceptos fundamentales de la tecnología de la información (TI), como son los de memoria y almacenamiento de datos, el contexto de uso de las aplicaciones informáticas de software en nuestra sociedad y las características de las redes de información en relación con la informática.

Objetivos Específicos:

- Identificar las características del hardware, del software y de la tecnología de la información (TI).
- Identificar las características de la unidad central de procesamiento (CPU).
- Identificar las características de los dispositivos de almacenamiento permanente.
- Identificar las formas en que se mide la memoria de un PC.
- Identificar las características de una LAN y de una WAN.
- Identificar las características de las redes telefónicas en informática.
- Identificar las características del correo electrónico (e-mail).
- Identificar las características de Internet.

Asociado a la unidad de competencia:

- Conocer de forma elemental la presencia de la TI en la vida diaria, así como la forma en que el uso de equipos informáticos puede afectar a la salud y nociones legales y de seguridad asociadas con la informática.

U. D.. 2. USO DEL EQUIPO Y GESTIÓN DE ARCHIVOS.

- 2.11. Usar las opciones del cuadro de diálogo Salir de Windows. Acceder a información básica sobre la configuración del sistema y del escritorio.
- 2.12. Formatear discos. Usar las funciones de ayuda del sistema operativo.
- 2.13. Gestionar un acceso directo de escritorio. Reconocer las distintas partes de un escritorio y de una ventana de aplicación.
- 2.14. Identificar modos de manipular ventanas de escritorio y de aplicación. Crear una estructura de directorios simple.
- 2.15. Identificar el modo de ver detalles y atributos de carpetas y archivos. Copiar y pegar archivos dentro de una estructura de directorios.
- 2.16. Mover archivos utilizando los botones Cortar y Pegar. Eliminar archivos, carpetas y directorios.
- 2.17. Localizar archivos, carpetas o directorios con la herramienta Buscar. Abrir Word .
- 2.18. Crear un memorando partiendo de una plantilla.
- 2.19. Guardar un documento de Word en disco. Obtener una vista previa de un documento.
- 2.20. Imprimir un documento utilizando el cuadro de diálogo Imprimir. Ver el estado de un trabajo de impresión utilizando un administrador de impresión del escritorio.

(Nº Horas teóricas: 2 horas // Nº horas prácticas: 9 horas) TOTAL: 11 horas

Objetivo General:

- Conocer las funciones básicas de un equipo informático y su sistema operativo.

Objetivos Específicos:

- Acceder a información básica sobre la configuración del sistema y del escritorio.
- Reconocer las distintas partes de un escritorio y de una ventana de aplicación.
- Identificar modos de manipular ventanas de escritorio y de aplicación.
- Identificar el modo de ver detalles y atributos de carpetas y archivos.
- Crear un memorando partiendo de una plantilla.
- Guardar un documento de Word en disco.

Asociado a la unidad de competencia:

- Gestionar y organizar los archivos y los directorios o carpetas, copiarlos, eliminarlos y cambiarlos de sitio, trabajar con iconos de escritorio, manipular las ventanas y utilizar las funciones de búsqueda, las herramientas de edición y los sistemas de gestión de impresión disponibles en el sistema operativo.

U. D. 3 PROCESAMIENTO DE TEXTO.

3.2 Funciones básicas de Word.

3.1.15. Abrir Word.

3.1.16. Crear un memorando a partir de una plantilla. Abrir varios documentos de Word.

3.1.17. Insertar un carácter especial en un documento de Word. Guardar un documento de Word en disquete.

3.1.18. Identificar los modos de visualización de página que pueden seleccionarse mediante los botones de vista de la barra de desplazamiento horizontal. Ajustar la ampliación de página de un documento.

3.1.19. Modificar la visualización predeterminada de las barras de herramientas. Desplazarse por la función de ayuda para localizar información.

3.1.20. Seleccionar un párrafo de texto en un documento. Copiar texto en un documento.

3.1.21. Aplicar formato a un documento de Word usando los botones de la barra de herramientas Formato. Aplicar formato a un documento de Word usando el cuadro de diálogo Párrafo.

3.1.22. Convertir una lista de elementos en una lista numerada o con viñetas. Copiar el formato de un texto seleccionado.

3.1.23. Definir tabulaciones en un documento. Agregar un borde a un documento.

3.1.24. Usar la función de buscar y reemplazar para localizar y sustituir una palabra, frase o carácter en un documento. Corregir texto usando la herramienta de ortografía y gramática.

3.1.25. Aplicar un estilo a un documento.

3.1.26. Agregar un encabezado y un pie de página a un documento. Insertar números de página en un documento.

3.1.27. Modificar la configuración de página de un documento. Acceder a una vista preliminar de un documento antes de imprimirlo.

3.1.28. Imprimir un documento.

3.2 Procedimientos avanzados de Word.

3.2.8. Crear una tabla estándar.

3.2.9. Cambiar los atributos de una celda. Insertar una fila en una tabla.

3.2.10. Agregar bordes a una tabla. Cambiar el formato de una tabla utilizando la herramienta de autoformato de tablas.

3.2.11. Insertar una imagen en un documento. Agregar una autoforma a un documento.

3.2.12. Mover una imagen prediseñada de un lugar a otro en un documento. Importar una hoja de cálculo en un documento.

3.2.13. Crear un documento principal a partir de un documento existente. Crear un origen de datos.

3.2.14. Modificar un documento principal. Combinar datos procedentes de un origen de datos en un documento principal.

(Nº Horas teóricas: 2 horas // Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 12 horas

Objetivo General:

- Utilizar una aplicación de procesamiento de texto en un equipo informático.

Objetivos Específicos:

- Crear un memorando a partir de una plantilla.
- Abrir varios documentos de Word.
- Insertar un carácter especial en un documento de Word.
- Identificar los modos de visualización de página que pueden seleccionarse mediante los botones de vista de la barra de desplazamiento horizontal.
- Ajustar la ampliación de página de un documento.
- Modificar la visualización de la barra de herramientas predeterminada.

Asociado a la unidad de competencia:

- Crear un documento y aplicarle formato hasta dejarlo listo para su distribución, crear tablas estándar, usar imágenes y objetos de dibujo, importar objetos y combinar correspondencia.

U. D. 4. HOJAS DE CÁLCULO.**4.1. Funciones básicas de Excel.****4.1.8. Abrir Excel .****4.1.9. Crear un libro. Modificar una hoja de cálculo existente.****4.1.10. Abrir varios libros. Introducir caracteres o símbolos especiales en una hoja de cálculo.****4.1.11. Guardar una hoja de cálculo existente en un disco. Desplazarse por la función de ayuda de la aplicación para encontrar información.****4.1.12. Cambiar el modo de visualización de una hoja de cálculo. Ajustar la ampliación de página en una hoja de cálculo.****4.1.13. Modificar la visualización de barras de herramientas predeterminada. Duplicar un rango de celdas en una hoja de cálculo mediante las herramientas Cortar, Copiar y Pegar.****4.1.14. Buscar contenido de celdas específico. Comprobar el contenido de una hoja de cálculo mediante el corrector ortográfico.****4.2. Funciones Avanzadas de Excel.****4.2.9. Insertar una fila o una columna en una hoja de cálculo. Cambiar la altura de las filas de una hoja de cálculo.****4.2.10. Ordenar datos seleccionados en una hoja de cálculo en orden ascendente o descendente. Introducir fórmulas simples en una celda.****4.2.11. Agregar una fila de datos con la función Suma. Agregar una fila de datos con la función Promedio.****4.2.12. Identificar las características de los mensajes de error de fórmula. Copiar entradas de datos con la herramienta Autorrellenar.****4.2.13. Identificar las pautas para utilizar referencias a celdas absolutas o relativas. Seleccionar una celda o un rango de celdas en una hoja de cálculo.****4.2.14. Aplicar formato a las celdas para mostrar distintos estilos de número. Cambiar el tamaño del texto en celdas seleccionadas de una hoja de cálculo.****4.2.15. Centrar el contenido de las celdas de un rango. Agregar un borde a un rango seleccionado.****4.2.16. Modificar la configuración de página de una hoja de cálculo. Agregar un encabezado y un pie a una hoja de cálculo.**

- 4.3. Importar, crear gráficos e imprimir.
- 4.3.8. Importar un archivo de imagen en una hoja de cálculo.
- 4.3.9. Importar datos de archivos de texto en una hoja de cálculo. Importar tablas de archivos HTML en una hoja de cálculo.
- 4.3.10. Importar datos de otras aplicaciones en una hoja de cálculo. Mover una imagen o gráfico de una ubicación a otra en una hoja de cálculo.
- 4.3.11. Crear un gráfico a partir de los datos de una hoja de cálculo.
- 4.3.12. Modificar un gráfico. Cambiar el tipo de gráfico mediante el botón Tipo de gráfico.
- 4.3.13. Ajustar la configuración de impresión antes de imprimir. Obtener una vista preliminar de una hoja de cálculo antes de imprimir.
- 4.3.14. Imprimir una hoja de cálculo. Imprimir partes seleccionadas de una hoja de cálculo.

(Nº Horas teóricas: 2 horas // Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 12 horas

Objetivo General:

- Conocer los conceptos básicos de las hojas de cálculo y cómo utilizarlas en un equipo informático.

Objetivos Específicos:

- Abrir Excel .
- Crear un libro.
- Modificar una hoja de cálculo existente.
- Abrir varios libros.
- Aplicar formato a las celdas para mostrar distintos estilos de número.
- Cambiar el tamaño del texto en las celdas seleccionadas de una hoja de cálculo.
- Centrar el contenido de las celdas de un rango.

Asociado a la unidad de competencia:

- Realizar tareas básicas relacionadas con el desarrollo, la aplicación de formatos y el uso de las hojas de cálculo, hacer uso de las operaciones lógicas y matemáticas estándar mediante fórmulas y funciones, y utilizar funciones más avanzadas de las aplicaciones de hojas de cálculo, como la importación de objetos o la creación de gráficos y diagramas.

U. D. 5. BASES DE DATOS.

- 5.1. Funciones básicas de Access.
 - 5.1.6. Abrir Access. Abrir una base de datos existente con el diseño predeterminado.
 - 5.1.7. Identificar los objetos de base de datos y vistas disponibles. Cambiar la visualización de las barras de herramientas predeterminada.
 - 5.1.8. Buscar información por medio de las funciones de la Ayuda. Identificar las pautas necesarias para planificar una base de datos.
 - 5.1.9. Crear una tabla de una base de datos con campos y atributos de campo específicos. Introducir datos en una tabla.
 - 5.1.10. Modificar los datos de una tabla. Modificar atributos de los campos de una tabla.
- 5.2. Funciones avanzadas de Access.

- 5.2.8. Crear un formulario simple. Modificar el texto de un formulario.
- 5.2.9. Cambiar el color de fondo del diseño de un formulario. Importar una imagen en un formulario.
- 5.2.10. Buscar un registro a partir de un criterio dado. Filtrar datos en un formulario.
- 5.2.11. Crear una consulta simple. Crear una consulta que contenga múltiples criterios.
- 5.2.12. Agregar campos a una consulta. Ordenar datos a partir de un criterio dado.
- 5.2.13. Crear un informe. Agrupar los datos de un informe.
- 5.2.14. Modificar un informe. Agregar un encabezado y un pie a un informe.

(Nº Horas teóricas: 2 horas // Nº horas prácticas: 10 horas) TOTAL: 12 horas

Objetivo General:

- Conocer los conceptos básicos de las bases de datos y utilizar una base de datos en un equipo informático.

Objetivos Específicos:

- Identificar los objetos de base de datos y las vistas disponibles.
- Identificar las pautas de planificación de una base de datos.
- Crear una tabla en una base de datos con campos y atributos de campo específicos.
- Crear un formulario simple.
- Buscar un registro a partir de un criterio dado.
- Filtrar datos en un formulario.

Asociado a la unidad de competencia:

- Diseñar y planificar una base de datos simple utilizando un paquete de bases de datos estándar, recuperar información de una base de datos existente mediante consultas, seleccionar y ordenar las herramientas disponibles en la base de datos, y crear y modificar informes.

U. D. 6. PRESENTACIONES.

- 6.1. Funciones básicas de PowerPoint.
- 6.1.20. Abrir y cerrar PowerPoint. Abrir varias presentaciones de PowerPoint existentes.
- 6.1.21. Editar una presentación de PowerPoint existente. Guardar una presentación de PowerPoint existente en el disco duro.
- 6.1.22. Obtener ayuda por medio del Ayudante de Office y el índice. Crear una presentación de PowerPoint nueva.
- 6.1.23. Identificar las características de los autodiseños disponibles en el cuadro de diálogo Nueva diapositiva. Identificar las características de los distintos modos de visualización de PowerPoint.
- 6.1.24. Ajustar la ampliación de página de una presentación. Modificar la presentación predeterminada de las barras de herramientas.
- 6.1.25. Aplicar formato al texto de una diapositiva.
- 6.1.26. Modificar una lista con viñetas. Modificar los cuadros de texto de una diapositiva.
- 6.1.27. Alinear el texto de los cuadros de texto de una diapositiva. Editar el texto de las diapositivas en una o varias presentaciones mediante las herramientas Cortar, Copiar y Pegar.
- 6.1.28. Cambiar la ubicación de las diapositivas en una presentación. Aplicar un tema corporativo a las diapositivas de una presentación mediante una plantilla de diseño y un patrón de diapositivas.

- 6.1.29. Agregar números de página a las diapositivas de una presentación. Funciones avanzadas de PowerPoint.
- 6.1.30. Agregar líneas a las diapositivas. Agregar formas a las diapositivas.
- 6.1.31. Modificar atributos de formas. Cambiar de sitio las líneas de las diapositivas.
- 6.1.32. Agregar imágenes prediseñadas. Mover una imagen a distintas ubicaciones de las presentaciones mediante las herramientas Cortar, Copiar y Pegar. Crear un organigrama.
- 6.1.33. Modificar la estructura de los organigramas. Crear gráficos de barras.
- 6.1.34. Importar imágenes a las diapositivas. Modificar objetos importados en un patrón de diapositivas.
- 6.1.35. Iniciar una presentación a partir de cualquiera de sus diapositivas. Ocultar diapositivas de las presentaciones.
- 6.1.36. Agregar efectos de transición a las presentaciones. Agregar efectos de animación predeterminados a las presentaciones.
- 6.1.37. Identificar las pautas para diferenciar un formato de salida de otro. Agregar notas a las presentaciones.
- 6.1.38. Corregir los errores ortográficos de una presentación. Imprimir presentaciones.

(Nº Horas teóricas: 2 horas // Nº horas prácticas: 9 horas) TOTAL: 11 horas

Objetivo General:

- Facilitar los conocimientos básicos para utilizar las herramientas de presentaciones y llevar a cabo tareas elementales.

Objetivos Específicos:

- Abrir varias presentaciones de PowerPoint existentes.
- Editar una presentación de PowerPoint existente.
- Identificar las características de los distintos modos de visualización de PowerPoint.
- Mover una imagen a distintas ubicaciones de las presentaciones mediante las herramientas Cortar, Copiar y Pegar.
- Crear un organigrama.
- Identificar las pautas para diferenciar un formato de salida de otro.

Asociado a la unidad de competencia:

- Crear presentaciones, aplicarles formato y prepararlas para su distribución y exposición, crear diferentes presentaciones en función del público al que vayan destinadas o de la situación, realizar operaciones básicas con gráficos y diagramas, y utilizar distintos efectos en las presentaciones con diapositivas.

7. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

- 7.1. Fundamentos de exploración en Web.
- 7.1.8. Abrir Internet Explorer. Identificar las funciones de navegación por Web.
- 7.1.9. Cambiar la página de inicio predeterminada.
- 7.1.10. Acceder a temas de ayuda mediante la ficha Índice. Controlar la visualización de imágenes en páginas Web.
- 7.1.11. Ocultar las barras de herramientas de desplazamiento. Navegar por Web utilizando las funciones de Internet Explorer.

- 7.1.12. Acceder a sitios Web concretos mediante el cuadro Dirección del explorador. Identificar los distintos motores de búsqueda y cómo utilizarlos para localizar información.
- 7.1.13. Identificar las funciones de los operadores de búsqueda y de las palabras clave. Almacenar una página Web usada con frecuencia en una carpeta Favoritos.
- 7.1.14. Imprimir una página Web utilizando opciones de impresión básicas. Identificar las opciones con las que configurar los parámetros de impresión de Internet Explorer.

- 7.2. Fundamentos de mensajería. Outlook. Identificar los procesos en la comunicación con mensajes.
- 7.2.13. Abrir Outlook.
- 7.2.14. Identificar las funciones del Ayudante de Office. Identificar las características de las vistas de mensajes en Outlook.
- 7.2.15. Personalizar la visualización de las barras de herramientas. Dirigir un mensaje de correo electrónico a un destinatario.
- 7.2.16. Editar un mensaje utilizando las funciones Cortar, Copiar y Pegar. Insertar diversos elementos de aplicaciones de Office en un mensaje en Outlook.
- 7.2.17. Comprobar la ortografía de un mensaje mediante el corrector ortográfico de Outlook. Adjuntar un documento a un mensaje de Outlook mediante el menú Insertar.
- 7.2.18. Insertar una firma existente en un mensaje de Outlook. Identificar las opciones comunes de envío de mensajes.
- 7.2.19. Leer un mensaje en el panel de vista previa y en su propia ventana. Contestar a un mensaje mediante los botones Responder y Responder a todos de Outlook.
- 7.2.20. Remitir un mensaje en Outlook. Abrir un archivo de Office adjunto en Outlook.
- 7.2.21. Guardar un archivo adjunto en una carpeta. Marcar mensajes como leídos o no leídos en Outlook.
- 7.2.22. Gestionar los mensajes no deseados en la Bandeja de entrada. Ordenar mensajes mediante los encabezados de columna.
- 7.2.23. Mover mensajes a una carpeta nueva en Outlook. Buscar un mensaje para eliminarlo en Outlook.
- 7.2.24. Gestionar la Libreta personal de direcciones en Outlook. Actualizar la libreta de direcciones desde un mensaje entrante en Outlook.

(Nº Horas teóricas: 2 horas // Nº horas prácticas: 9 horas) TOTAL: 11 horas

Objetivo General:

- Realizar tareas básicas de búsqueda en Web y utilizar programas de correo electrónico.

Objetivos Específicos:

- Identificar las características de la navegación por Web.
- Identificar los distintos motores de búsqueda y el modo en que pueden servir para localizar información.
- Identificar las funciones de los operadores de búsqueda y de las palabras clave.
- Identificar el proceso de comunicación mediante mensajes.
- Identificar las funciones del Ayudante de Office.
- Identificar las características de las vistas de mensajes en Outlook.

Asociado a la unidad de competencia:

- Utilizar motores de búsqueda, marcar los resultados de las búsquedas e imprimir páginas Web y localizar informes, enviar y recibir mensajes, adjuntar documentos o archivos a mensajes, y

organizar y gestionar las carpetas o directorios de mensajes dentro de programas de correo electrónico.

CONTENIDOS PRÁCTICOS:

- Prueba de Autoevaluación inicial.
- Ejercicios guiados simultáneos al estudio del curso.
- Ejercicios complementarios por cada Unidad Didáctica.
- Prueba de Autoevaluación final.

GLOSARIO DE EJERCICIOS PRÁCTICOS. Se realizarán ejercicios centrados en los siguientes contenidos

Unidad 1: Conceptos básicos de la TI.

Unidad 2: Gestión del equipo y los archivos.

Unidad 3.1: Funciones básicas de Word.

Unidad 3.2: Procedimientos más avanzados de Word.

Unidad 4.1: Funciones básicas de Excel.

Unidad 4.2: Fórmulas, funciones y formato.

Unidad 4.3: Importar, crear gráficos e imprimir.

Unidad 5.1: Funciones básicas de Access.

Unidad 5.2: Funciones avanzadas de Access.

Unidad 6.1: Funciones básicas de PowerPoint.

Unidad 6.2: Funciones avanzadas de PowerPoint.

Unidad 7.1: Fundamentos de exploración en Web.

Unidad 7.2: Fundamentos de mensajería.

Se basa en la interacción participante-formador-grupo, actuando el formador como elemento regulador y de control del proceso, donde el participante, sólo o en grupo, tendrá que resolver supuestos prácticos preparados de antemano por el formador adaptados a las necesidades específicas.

A través de la interacción pretendemos que el participante intervenga activamente y profundice, adquiera o refuerce determinadas habilidades, destrezas y conocimientos. Por tanto, el formador adoptará un papel fundamental en la motivación de los participantes hacia la realización de las actividades, secuencializando y adecuando éstas a las características y dificultades del grupo, actuando como mediador en el proceso de enseñanza-aprendizaje y elaborando ejercicios que susciten el interés.

DESARROLLO DE LA ACCIÓN FORMATIVA:

Los contenidos de la acción formativa responden a una serie de objetivos, previamente establecidos, con los que se pretende conseguir que los participantes adquieran una serie de conocimientos que, a corto y medio plazo, puedan aplicar en sus puestos de trabajo; consiguiendo determinadas habilidades, destrezas y actitudes capaces de mejorar su capacidad técnico-profesional.

La acción formativa está estructurada en Unidades Didácticas, con actividades que reflejen la aplicación práctica de los contenidos teóricos y las que los alumnos demanden para su utilización como herramientas,

con el fin de facilitar las labores de su actividad profesional. Por ello la acción formativa estará basada, en gran medida, en la resolución de problemas y situaciones reales extraídos de la actividad laboral particular, de tal forma que se aprenda a tomar decisiones para su resolución.

Los formadores/tutores, a partir de los conocimientos, nivel y expectativas de los participantes, adecuarán la metodología a las necesidades concretas del grupo, estableciendo el nivel de dificultad en función del perfil de los mismos. Igualmente la temporalización de la acción formativa y su distribución en horas teóricas y prácticas podrá modificarse en función del nivel de complejidad de los contenidos y de la facilidad con que los participantes asimilen los conocimientos.

Se propone una metodología activa y participativa, orientada a conseguir niveles elevados de significatividad y funcionalidad del aprendizaje, tratando de proporcionar un aprendizaje significativo para el colectivo destinatario de la acción.

Como apoyo a los contenidos de la acción formativa se hará entrega del material didáctico y se proporcionará a los participantes Bibliografía actualizada y vigente en el mercado; para que una vez finalizada la acción, puedan consultarla y/o ampliar los conocimientos siempre que lo consideren oportuno o lo necesiten para el desarrollo de su actividad profesional.

Con el fin de asegurar que el contenido de la acción formativa se ha seguido de forma satisfactoria, se hará un seguimiento individual y continuo de los participantes y se realizará un control de asistencia al curso diariamente. El profesor / tutor realizará una evaluación continua del proceso de aprendizaje de los participantes en la acción formativa, donde se considerarán también otros indicadores como son la asistencia, la participación e implicación en las actividades propuestas: comprobando el grado de aprendizaje logrado por los participantes, tanto a nivel conceptual (conocimientos) como a nivel comportamental (habilidades).

Al finalizar la acción formativa los participantes cumplimentan unos cuestionarios de evaluación, que tienen como objetivo conocer si se han alcanzado los objetivos propuestos.

55. INFORMÁTICA DE USUARIO

MODALIDAD: PRESENCIAL

HORAS: 60

OBJETIVOS GENERALES:

- Facilitar a los alumnos participantes en la acción formativa los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para el manejo de las distintas aplicaciones que componen el paquete Office.
- Dotar a los participantes de las competencias necesarias en el campo de la informática, para ampliar así sus conocimientos profesionales e incrementar su adaptación a la evolución de las profesiones, a las nuevas exigencias en el mercado laboral y a la movilidad y/o promoción en el empleo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Aprender y hacer uso de los aspectos básicos de la informática.
- Aprender y manejar el sistema operativo Windows y sus distintas aplicaciones.
- Utilizar el procesador de textos Word en el puesto de trabajo.
- Usar la hoja de cálculo Excel como herramientas de trabajo.
- Hacer uso de la base de datos Access en las tareas laborales.
- Conocer y manejar el editor de gráfico PowerPoint para la realización de presentaciones.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL ENTORNO WINDOWS (8 Horas).

CONTENIDO TEÓRICO (3 horas):

- Nociones básicas sobre el entorno Windows.
- Tareas con documentos de programas.
- Manejo de carpetas y documentos.
- Administración y mantenimiento de unidades.

CONTENIDO PRÁCTICO (5 horas):

- Prácticas básicas de uso del entorno del PC y su sistema operativo.
- Uso del ratón.
- Prácticas con ventanas y carpetas.
- Utilización de las distintas unidades.
- Uso de los administradores y ayudas.
- Mantenimiento del PC.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESADOR DE TEXTOS (WORD) (12 Horas).

CONTENIDO TEÓRICO (4 horas):

- Nociones básicas.

- Área de trabajo de Word.
- Operaciones básicas con documentos.
- Escritura y revisión de un documento.
- Dar formato a documentos.
- Herramientas de edición y corrección.
- Tablas.
- Columnas.
- Numeración y viñetas.

CONTENIDO PRÁCTICO (8 horas):

- Creación de un documento Word: formato, tamaño, fuentes...
- Utilización de las distintas opciones y herramientas disponibles en el procesador sobre un documento Word.
- Redacción de documentos tipo para su aplicación en el puesto de trabajo: sobres, informes, cartas...
- Impresión y presentación de diversos documentos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. HOJA DE CÁLCULO (EXCEL) (16 horas).

CONTENIDO TEÓRICO (5 horas):

- Nociones básicas de una hoja de cálculo
- Introducción al ambiente de trabajo de Excel
- Creación de una hoja de cálculo
- Edición de una hoja de cálculo.
- Formato de una hoja de cálculo
- Creación de un gráfico
- Impresión.

CONTENIDO PRÁCTICO (11 horas):

- Creación de una hoja de cálculo: formato, fuentes.
- Entrada e inserción de datos en la hoja de cálculo creada.
- Utilización de fórmulas, funciones, referencias y vínculos.
- Creación de tablas dinámicas y gráficos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INTRODUCCIÓN A LA BASE DE DATOS (ACCESS) (16 Horas).

CONTENIDO TEÓRICO (5 horas):

- Nociones básicas de la base de datos.
- Bases de Datos más comunes.
- El trabajo con tablas: crear y definir una tabla.
- Introducir, modificar datos y añadir registros.
- Formularios e informes: realizar listados, informes y etiquetas.
- Impresión de una Base de Datos.

CONTENIDO PRÁCTICO (11 horas):

- Creación y diseño de una base de datos personalizada.
- Introducción y modificación de datos.

- Manejo de una base de datos: macros, importación de datos externos...
- Aplicación de las distintas soluciones informáticas derivadas de la base de datos: listados, etiquetas, informes, formularios...

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRESENTACIONES GRÁFICAS CON POWERPOINT (8 Horas).

CONTENIDO TEÓRICO (3 horas):

- La ventana de PowerPoint
- Pasos a seguir en la creación de diapositivas.
- Visualización de diapositivas.
- Modificar, preparar y realizar una presentación.

CONTENIDO PRÁCTICO (5 horas):

- Trabajar con una presentación: diseño, visualización, guardar.
- Utilización de una plantilla para crear una presentación.
- Utilización del asistente de autocontenido para la creación de una presentación.
- Prácticas con diapositivas.

56. ATENCIÓN AL CLIENTE. CALIDAD DE SERVICIO

MODALIDAD: PRESENCIAL

HORAS: 30

OBJETIVOS GENERALES:

- Comprender la importancia de la atención al cliente como herramienta de fidelización del cliente real y potencial, como vía de diferenciación de la competencia y como medio para la mejora y/o potenciación de la imagen de la empresa.
- Formar a los trabajadores en materias que les capaciten para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven una relación directa o indirecta con el cliente y diversas responsabilidades de atención y resolución de las necesidades de éste, convirtiendo su gestión en un factor clave para el correcto funcionamiento de todo el mecanismo de trabajo.
- Aplicar las técnicas de comunicaciones y atención al cliente orientadas a conseguir la máxima calidad de servicio y satisfacción del cliente desde su perspectiva.
- Facilitar a los participantes las competencias necesarias en el campo de la atención al cliente para ampliar sus conocimientos profesionales y así incrementar su adaptación a la evolución de las profesiones, a las nuevas exigencias en el mercado laboral y a la movilidad y/o promoción en el empleo.
- Desarrollo de una conciencia ambiental en cada participante que le motive en la adopción de buenas prácticas de carácter medio-ambiental en actividades productivas con el fin de modificar hábitos de comportamiento y consumo

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Comprender el significado del concepto "calidad de servicio al cliente" y desarrollar las habilidades profesionales, sociales y de comunicación necesarias para su correcta aplicación en el puesto de trabajo.
- Asumir los principios de la calidad del servicio hacia el cliente interno y externo.
- Comunicarse eficazmente, transmitiendo mensajes claros y que faciliten la relación, y captando las demandas y necesidades de los clientes.
- Valorar y asumir las ventajas del trabajo en equipo para el desarrollo de su actividad.
- Atender al cliente, consiguiendo su satisfacción y resolviendo reclamaciones y situaciones imprevistas.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1: LA CALIDAD DE SERVICIO (8 horas).

CONTENIDO TEÓRICO (3 horas).

- ¿Qué es calidad?
- Cliente interno y cliente externo.
- La red cliente-proveedor.
- La satisfacción del cliente desde su perspectiva.

- Las necesidades y expectativas de los clientes.

CONTENIDO PRÁCTICO (5 horas).

- Elaborar una lista completa de clientes internos y de proveedores, justificando adecuadamente el carácter de uno y otro.
- Describir correctamente las dimensiones y características de la calidad de servicio.
- Analizar la calidad de servicio en una serie de situaciones descritas, por medio de textos o presentadas en forma de imágenes (dibujos, diapositivas, videos), de forma que se recojan todos los fallos significativos, estableciendo alternativas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN (7 horas).

CONTENIDO TEÓRICO (2 horas).

- La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
- La comunicación no verbal: los gestos, el contacto visual, el valor de la sonrisa.
- La comunicación escrita.

CONTENIDO PRÁCTICO (5 horas).

- Describir y explicar las técnicas de comunicación y sus aplicaciones.
- Redactar con claridad, brevedad y precisión una nota relacionada con su ocupación.
- Detectar expresiones que dificultan la comunicación y reformularlas de forma que la faciliten, a partir de una serie de frases escritas.
- Identificar a partir de imágenes impresas o vídeo expresiones corporales que facilitan o dificultan la comunicación.
- Adoptar la actitud corporal y utilizar las expresiones verbales que más faciliten la comunicación, en una simulación de interacción con un cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 3: EL TRABAJO EN EQUIPO (7 horas).

CONTENIDO TEÓRICO (2 horas).

- El trabajo en equipo.
- Los grupos de trabajo.
- Ventajas del trabajo en equipo.

CONTENIDO PRÁCTICO (5 horas).

- Describir las características del trabajo en equipo y sus aplicaciones en su área de trabajo.
- Confeccionar una lista de los beneficios personales y profesionales que aporta el trabajo en equipo.
- Describir cómo se podría efectuar el trabajo en equipo, a partir de una situación dada en un texto o representada en un vídeo.
- Describir y analizar adecuadamente una situación profesional o personal vivida en la que el trabajo en equipo haya supuesto una ventaja.

UNIDAD DIDÁCTICA 4: LA ATENCIÓN AL CLIENTE (8 horas).

CONTENIDO TEÓRICO (3 horas).

- Actitudes positivas ante los clientes.

- La acogida y despedida.
- Atención de quejas y reclamaciones.
- Clientes y situaciones difíciles.

CONTENIDO PRÁCTICO (5 horas).

- Detectar los errores cometidos en el tratamiento de una demanda o una reclamación de un cliente, a partir de un relato o una grabación en vídeo, y describir cuál habría sido la respuesta correcta.
- Responder a las quejas de un cliente, de forma que éste quede satisfecho, en una simulación de expresión de quejas.

Describir la forma adecuada de actuación ante situaciones difíciles o delicadas con clientes, presentadas en texto o en vídeo.

57. INGLÉS

MODALIDAD: PRESENCIAL

HORAS: 30

OBJETIVOS GENERALES:

- Dotar a los alumnos participantes en la acción formativa de los conocimientos teórico-prácticos necesarios para que sean capaces de comunicarse de forma oral y escrita en un nivel básico del idioma inglés incrementando su adaptación a la evolución de las profesiones, a las nuevas exigencias en el mercado laboral y a la movilidad y/o promoción en el empleo.
- Facilitar a los alumnos un dominio rápido y eficaz de las competencias de base de la lengua inglesa que les permita desenvolverse de manera ágil en contextos comunicativos habituales, hacer frente a situaciones profesionales cotidianas y participar con soltura en conversaciones de diverso tipo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Utilizar la lengua inglesa de forma espontánea y creativa y no meramente repetitiva.
- Conocer y desarrollar las estructuras gramaticales básicas del idioma inglés para seguir un ritmo idiomático básico.
- Expresarse en un nivel básico de inglés, oral y escrito, y comprender diversas situaciones de comunicación relativas a situaciones de la vida cotidiana, mejorando la pronunciación y la entonación.
- Redactar por escrito de forma correcta textos breves comprensibles para el interlocutor utilizando las estructuras y léxico aplicables en cada caso.
- Ampliación del vocabulario básico y empleo de expresiones coloquiales e idiomáticas usuales.
- Leer y comprender textos sencillos en lengua inglesa obteniendo la información que pretenda reflejar el texto en cuestión.
- Asimilar la ortografía correspondiente a la materia estudiada.

CONTENIDOS**UNIDAD DIDÁCTICA 1: FONÉTICA INGLESA (10 horas)****CONTENIDO TEÓRICO (3 horas):**

- Introducción a la fonética inglesa básica: caracteres fonéticos, pronunciación, escritura y representación gráfica.
- Vocabulario: oficina, estudios, currículum vitae, entrevistas.

CONTENIDO PRÁCTICO (7 horas):

- Audiciones de material grabado y posterior puesta en práctica mediante ejercicios de pronunciación.
- Prácticas de lectura y pronunciación de palabras o frases sencillas reflejadas en caracteres fonéticos.
- Ejercicios de expresión oral y vocabulario.

UNIDAD DIDÁCTICA 2: NOMBRES, PRONOMBRES Y DETERMINANTES (10 horas).

CONTENIDO TEÓRICO (3 horas):

- El nombre.
- Pronombres: relativos, personales, demostrativos, indefinidos, interrogativos...
- Determinantes: posesivos, demostrativos, numerales, cardinales...
- Vocabulario: restaurantes, grandes almacenes.

CONTENIDO PRÁCTICO (7 horas):

- Ejercicios prácticos sobre el uso del nombre, pronombres y determinantes.
- Ejercicios de expresión oral y vocabulario.

UNIDAD DIDÁCTICA 3: ADJETIVOS, ADVERBIOS Y ORTOGRAFÍA BÁSICA (5 horas).

CONTENIDO TEÓRICO (2 horas):

- Adjetivos: calificativo, género y número.
- Adverbios: tipos de adverbios, colocación, expresiones adverbiales.
- Ortografía básica: ortografía, signos de puntuación.
- Vocabulario: viajes, negocios, elementos de casa.

CONTENIDO PRÁCTICO (3 horas)

- Ejercicios prácticos sobre utilización de adjetivos y adverbios.
- Prácticas de reglas de ortografía.
- Ejercicios de expresión oral y vocabulario.

UNIDAD DIDÁCTICA 4: EL VERBO (15 horas).

CONTENIDO TEÓRICO (5 horas):

- El verbo: tiempos y formas verbales (present, past, future).
- Verbos regulares e irregulares.
- Verbos 'to be', 'to have'.
- Verbos auxiliares: must, should.
- Vocabulario: medios de comunicación, cine, ocio.

CONTENIDO PRÁCTICO (10 horas):

- Ejercicios prácticos sobre aspectos gramaticales y léxicos.
- Ejercicios de expresión oral y vocabulario.

UNIDAD DIDÁCTICA 5: PREPOSICIONES Y CONJUNCIONES (5 horas).

CONTENIDO TEÓRICO (2 horas)

- Preposiciones.
- Conjunciones.
- Vocabulario: días, meses, números.

CONTENIDO PRÁCTICO (3 horas):

- Ejercicios prácticos sobre el uso de preposiciones y conjunciones.
- Ejercicios de expresión oral y vocabulario.

UNIDAD DIDÁCTICA 6: FRASES Y VOZ PASIVA (15 horas).

CONTENIDO TEÓRICO (5 horas):

- La frase simple: estructura, tipos (afirmativa, negativa, interrogativa)
- La frase compleja: estilo indirecto, subordinadas, tiempo, causa, condición.
- La voz pasiva.
- Vocabulario: saludos, frases típicas, despedidas, preguntas frecuentes.

CONTENIDO PRÁCTICO (10 horas):

- Ejercicios prácticos sobre aspectos gramaticales y léxicos.
- Prácticas de expresión oral y vocabulario.
- Elaboración de textos escritos sencillos de diferentes tipos.

58. EXPERTO EN DIRECCION Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (I)

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 260

OBJETIVO GENERAL

- Desarrollar de modo óptimo la gestión y dirección de personal en la empresa.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Aplicar los conocimientos y bases necesarias para el desarrollo de la gestión y dirección de personal en la empresa

CONTENIDOS

LA FUNCION DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA

La Función de Recursos Humanos

- 1.- Los Recursos Humanos en la empresa
- 2.- Teorías organizativas
- 3.- La aparición de la función de personal
- 4.- Dirección de personal o de recursos humanos
- 5.- Modelos de gestión de recursos humanos
- 6.- Las funciones del departamento de recursos humanos
- 7.- El perfil de los profesionales de recursos humanos
- 8.- Problemas de la dirección de recursos humanos en la actualidad

Planificación de Plantillas y Selección de Personal

- 1.- Concepto de planificación de recursos humanos
- 2.- ¿Por qué es importante la planificación de los recursos humanos?
- 3.- Objetivos de la planificación de los recursos humanos
- 4.- El primer paso en la planificación de los recursos humanos
- 5.- Modelo de planificación de los recursos humanos
- 6.- Planificación de efectivos
- 7.- Planificación de carreras
- 8.- Conclusión a la planificación de plantillas

Descripción de Puestos de Trabajo

- 1.- Concepto de análisis de puestos de trabajo
- 2.- Importancia de la descripción de los puestos de trabajo
- 3.- Valoración de Puestos de Trabajo

Reclutamiento y Selección de Personal

- 1.- Reclutamiento
- 2.- Selección de Personal: Entrevista
- 3.- Pruebas profesionales de selección de personal
- 4.- Evaluación
- 5.- ¿Y después de la selección?
- 6.- Adscripción o acogida en el puesto de trabajo
- 7.- El seguimiento. ¿Qué pasa después?

NOMINAS, CONTRATOS, SEGUROS SOCIALES Y FINIQUITOS (actualizado enero 2006)

La Nómina. Definición conceptual: Salario Base y Complementos

- 1.- Salario Base
- 2.- Complementos Salariales
- 3.- Los Complementos No Salariales
- 4.- Confección del recibo del salario: La Nómina
- 5.- Cumplimentación del documento justificativo del salario
- 6.- Resumen: pasos para la elaboración de la nómina

Retenciones. Procedimiento para el cálculo del porcentaje de retención

- 1.- Introducción
- 2.- Procedimiento
- 3.- Aplicación del porcentaje de retención
- 4.- Ejemplo práctico del cálculo del porcentaje de IRPF
- 5.- Programa para el cálculo de retenciones de la Agencia Tributaria

Supuestos Especiales

- 1.- Cobro de Horas Extra
- 2.- Cobro de Pagas Extra
- 3.- Retribución Diaria
- 4.- Percepción de dietas
- 5.- Alta en el mes
- 6.- Permiso sin retribución
- 7.- Huelga
- 8.- Pluriempleo
- 9.- Abono de salarios con carácter retroactivo
- 10.- Contrato a tiempo parcial.
- 11.- Contrato para la formación
- 12.- Retribuciones en metálico y especie
- 13.- Incapacidad Temporal

Recibo de Saldo y Finiquito

- 1.- Introducción
- 2.- Conceptos a liquidar en el finiquito

Los Seguros Sociales

- 1.- Instrucciones generales
- 2.- Contenido de los modelos TC2
- 3.- Contenido del modelo de TC1
- 4.- Tablas para las claves de los TC's
- 5.- Supuestos especiales

Inscripción de empresas, altas y bajas de empresas y trabajadores

- 1.- Concepto de Seguridad Social
- 2.- Organismos de la Seguridad Social
- 3.- Los convenios colectivos de trabajo
4. 5.- Inscripción de las empresas en la Seguridad Social
- 6.- Trámites Adicionales
- 7.- Afiliación y alta de los trabajadores en el régimen general
- 8.- Variaciones de datos y bajas de trabajadores y empresarios
- 9.- Afiliación y alta de los trabajadores en el régimen especial de trabajadores autónomos

Legislación sobre Contratos

- 1.- Esquema
- 2.- El contrato de trabajo
- 3.- Contrato indefinido, común u ordinario
- 4.- Contrato de fomento de la contratación indefinida
- 5.- Contrato de trabajadores minusválidos
- 6.- Contrato por obra y servicio determinado
- 7.- Contrato eventual por circunstancias de la producción
- 8.- Contrato de interinidad
- 9.- Contrato de trabajo en prácticas
- 10.- Contrato de trabajo para la formación o formativos
- 11.- Contrato a tiempo parcial
- 12.- Contrato de relevo
- 13.- Medidas de apoyo al mantenimiento del empleo o reincorporación

GESTION DEL CONOCIMIENTO

¿Que es la Gestión del Conocimiento?

- 1.- Tendencias que nos llevan a un cambio social
- 2.- ¿Qué es la Gestión del Conocimiento?
- 3.- Visión de Consultores

El aprendizaje de una organización

- 0.- Introducción: El trabajo de Alan Wilson
- 1.- Niveles de Aprendizaje
- 2.- Aspectos Tácticos y Estratégicos del Aprendizaje Organizativo
- 3.- Las Organizaciones que aprenden
- 4.- Benchmarking
- 5.- Barreras al aprendizaje y cómo perder conocimiento

¿Cómo implantar un programa de Gestión del Conocimiento?

- 1.- Definir el negocio en términos de conocimiento
- 2.- Esclarecer cómo se compone el capital intelectual de la empresa
- 3.- Identificar a aquellos empleados que producen los conocimientos que dan ventaja competitiva a la empresa
- 4.- Convertir el conocimiento generado por los empleados de desempeño superior en información:
- 5.- Identificar las competencias que permiten a los empleados de desempeño superior utilizar la información de manera inteligente.
- 6.- Impulsar un cambio cultural para que los empleados compartan sus conocimientos

POLITICA RETRIBUTIVA DE LA EMPRESA

Introducción a la Política Retributiva

- 1.- Conceptos de Política Retributiva
- 2.- Salario, satisfacción y motivación
- 3.- Teorías económicas sobre el salario
- 4.- Factores que intervienen en la definición de una política retributiva
- 5.- Cualidades que debe reunir toda política retributiva

Sistemas Retributivos

- 1.- Principios básicos
- 2.- Componentes de la Retribución
- 3.- Sistemas retributivos y logro de objetivos
- 4.- Retribución por tiempo
- 5.- Retribución por rendimiento / productividad
- 6.- Retribución por valoración de puestos de trabajo
- 7.- Retribución según la aptitud de la persona
- 8.- Retribución por antigüedad
- 9.- Retribución por objetivos o resultados
- 10.- Retribución por competencias
- 11.- Sistemas colectivos
- 11.- Beneficios sociales o adicionales

La Estructura Salarial

- 1.- Concepto de estructura salarial
- 2.- El abanico salarial
- 3.- Las cajas de salario
- 4.- Línea de tendencia salarial
- 5.- La equidad interna
- 6.- Tipos de Estructuras Salariales
- 7.- Calculo de la línea de tendencia salarial

Niveles Profesionales

- 1.- Sustitución de categorías profesionales por niveles
- 2.- Proceso para adaptar la política retributiva a la existente en el mercado

Masa Salarial

- 1.- Concepto
- 2.- Cálculo de la masa salarial
- 3.- Deslizamientos

El Pago

- 1.- Conceptos
- 2.- Diseño
- 3.- Aplicación
- 4.- Los parámetros
- 5.- Utilización
- 6.- Puesta en práctica de una política salarial
- 7.- Paga por desempeño o rendimiento
- 8.- Condiciones previas
- 9.- Desarrollo flexible
- 10.- La 'CompaRatio'
- 11.- Integración del pago por desempeño en la estructura salarial
- 12.- Modelo de remuneración de carrera (MCR)
- 13.- Listas de comprobación para la remuneración
- 14.- Encuestas retributivas

OUTPLACEMENT Y OUTSOURCING

Outplacement

- 1.- Introducción
- 2.- Los programas de Outplacement
- 3.- Prefase del proceso de Outplacement
- 4.- Proceso del programa de Outplacement
- 5.- Actualidad en el Outplacement

Outsourcing

- 1.- Introducción
- 2.- Historia del Outsourcing
- 3.- ¿Qué es el Outsourcing? Definiciones y consideraciones
- 4.- ¿Por qué utilizar Outsourcing?. Ventajas y desventajas
- 5.- Aspectos legales del Outsourcing.
- 6.- Áreas de la empresa que pueden y que no pueden pasar a Outsourcing
- 7.- Puesta en marcha de un proyecto de Outsourcing:

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Definición conceptual: Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo

- 1.- El Trabajo y la Salud
- 2.- Daños derivados del trabajo
- 3.- Marco normativo de prevención. Derechos y deberes básicos

Definición conceptual: Riesgos Generales y su prevención

- 1.- Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- 2.- Los riesgos ligados al medio ambiente
- 3.- Riesgos de carácter ergonómico: La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral
- 4.- Sistemas elementales de control de riesgos, protección colectiva e individual
- 5.- Nociones básicas de emergencia
- 6.- Vigilancia de la salud
7. Primeros auxilios

Definición conceptual: Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo

- 1.- Organismos públicos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.
- 2.- Organización del trabajo preventivo

59. ESPECIALISTA / EXPERTO UNIVERSITARIO EN MEDIOAMBIENTE

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 260

OBJETIVOS

- Adquirir conocimientos teóricos y la práctica necesaria para desempeñar puestos de alta responsabilidad en la empresa.
- Capacitar al alumno para una integración inmediata dentro del mundo laboral gracias a una formación óptima.

CONTENIDOS**AREA I. INTRODUCCIÓN (4 horas)**

Introducción y objetivos

AREA II. PERCEPCIÓN DEL MEDIO (92 horas)

Modulo 1. Métodos para la caracterización del medio físico

2.1.1. La atmósfera

2.1.2. El clima

2.1.3. Geomorfología. Geología regional.

2.1.4. La hidrosfera. Variables esenciales

2.1.4.1. Aguas continentales

2.1.4.2. Aguas subterráneas

2.1.4.3. El ambiente litoral

2.1.5. El suelo como medio trifásico

Modulo 2. Caracterización del medio biótico y humanizado

2.2.1. Flora. Elementos florísticos

2.2.2. Fisonomía de la vegetación

2.2.3. Fauna

2.2.4. Otros aspectos de la biodiversidad

2.2.5. Sistemas de Información geográfica como método de recopilación de la información

2.2.6. Análisis del paisaje

Modulo 3. Legislación ambiental

AREA III. ESTUDIO DE LAS TRANSFORMACIONES DEL MEDIO (95 horas)

Modulo 1. Modificaciones del medio natural

- 3.1.1. Contaminación atmosférica
- 3.1.2. Contaminación del agua y procesos de depuración
- 3.1.3. Contaminación de suelos
- 3.1.4. Contaminación acústica

Modulo 2. Evaluación de Impacto Ambiental

- 3.2.1. Marco Conceptual
- 3.2.2. Métodos para la evaluación de Impacto
- 3.2.3. Modos de diseminación de los resultados
- 3.2.4. Medidas protectoras y correctoras
- 3.2.5. Documento de Síntesis: contenido y elaboración
- 3.2.6. El marco normativo de la Evaluación de Impacto Ambiental y de otros instrumentos de prevención ambiental
- 3.2.7. Casos prácticos

AREA IV. SISTEMAS DE CALIDAD Y DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (69 horas)

Módulo 1. Sistemas de gestión de calidad para empresas. Norma UNE-EN ISO 9001:2000

- 4.1.1. Definición de la calidad
- 4.1.2. Familia de Normas ISO 9000: 2000
- 4.1.3. Sistema de gestión de la calidad
- 4.1.4. Realización del Producto
- 4.1.5. Medición, análisis y mejora

Módulo 2. Sistemas de gestión ambiental. Norma UNE-EN ISO 14001:2004

- 4.2.1. Definición de Gestión Ambiental
- 4.2.2. Familia de Normas UNE-EN-ISO 14000
- 4.2.3. Conceptos básicos
- 4.2.4. Implementación de un sistema de Gestión Ambiental
- 4.2.5. Norma UNE-EN-ISO 14001
- 4.2.6. Reglamento Europeo sobre gestión ambiental y auditorías (EMAS)
- 4.2.7. Proceso de certificación y verificación medioambientales
- 4.2.8. Ejemplos de gestión medioambiental

60. EXPERTO EN DIRECCION Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (II)

MODALIDAD:TELEFORMACIÓN

HORAS: 260

OBJETIVOS GENERALES

- Desarrollar de modo óptimo la gestión y dirección de personal en la empresa

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Aplicar los conocimientos y bases necesarias para el desarrollo de la gestión y dirección de personal en la empresa

CONTENIDOS**COMUNICACION EXTERNA**

Introducción a la Comunicación Externa

- 1.- Acciones y Funciones de la Comunicación Externa
- 2.- El Director de comunicación
- 3.- Identificación de los siguientes términos:
- 4.- Plan de Comunicación
- 5.- La Comunicación Corporativa en la estrategia empresarial
- 6.- La identidad corporativa
- 7.- Imagen Corporativa

Herramientas / Medios de la Comunicación Externa

- 1.- Las Relaciones Públicas, disciplina de la Comunicación Corporativa
- 2.- Patrocinio y Mecenazgo como herramienta de la Comunicación
- 3.- Publicidad aplicada a la Comunicación Externa
- 4.- Merchandising, otra herramienta de la Comunicación
- 5.- Marketing: sistema de comunicación de la empresa
- 6.- La Marca y Comunicación
- 7.- Marketing Relacional, comunicación 1:1

Internet, Mailing y Telemarketing aplicado a la Comunicación Externa

- 1.- Internet
- 2.- Mailing
- 3.- Telemarketing

COMUNICACION INTERNA

Cultura de empresa

- 1.- Concepto y significado de la cultura de empresa.
- 2.- Análisis de la Cultura
- 3.- Tipos de cultura

- 4.- La gestión de la cultura de empresa
- 5.- Influir en la cultura empresarial
- 6.- Recomendaciones para un diagnóstico de cultura empresarial
- 7.- Cultura y Cambio Organizacional
- 8.- Conclusión

CLIMA LABORAL

- 1.- Definición y concepto de clima laboral
- 2.- Tipos de enfoques
- 3.- Niveles, dimensiones y objetivos de clima organizacional
- 4.- Consecuencias del cambio organizacional
- 5.- Agentes de cambio
- 6.- Aspectos y Fases de la medición del clima laboral
- 7.- Técnicas habituales en el estudio del clima laboral

COMUNICACION INTERNA DE LA EMPRESA

- 1.- Introducción al concepto de comunicación
- 2.- La organización empresarial
- 3.- El modelo de calidad en la empresa
- 4.- La cultura empresarial
- 5.- La comunicación en la empresa
- 6.- La comunicación interna en el entramado empresarial
- 7.- Comunicación interna y activo humano
- 8.- El liderazgo
- 9.- Comunicación de crisis
- 10.- Las herramientas físicas de la comunicación interna
- 11.- Cómo se redactan los documentos internos
- 12.- Aportación de las nuevas tecnologías a la comunicación
- 13.- Conexión entre comunicación interna y externa
- 14.- Pautas para la creación de un departamento de comunicación interna

PLANIFICACION DE LA FORMACION

La Función Formación en las Organizaciones

- 1.- La Formación como instrumento que optimiza los Recursos Humanos
- 2.- Características de la Formación en la actualidad

La Función Formación en clave de Procesos

- 1.- Proceso 1º: La Planificación de la Formación
- 2.- Proceso 2º: La Gestión de la Formación
- 3.- Proceso 3º: El Control de la Formación

Aspectos Pedagógicos de la Función Formativa

- 1.- Principios de Aprendizaje en las Organizaciones
- 2.- Psicopedagogía del Adulto en Formación
- 3.- La Comunicación como instrumento operativo de la Función Formativa

4.- Recursos y Ayudas en la Formación

5.- Técnicas Pedagógicas

GESTIÓN DE SUBVENCIONES PARA LA FORMACIÓN

Formación Ocupacional

1.- Definición

2.- Centros colaboradores

3.- Cómo acceder a un curso de Formación Ocupacional:

4.- Cómo ser profesor de Formación Ocupacional

Ministerio de Fomento

1.- Definición y Objetivos

2.- Quién puede participar

3.- Actividades subvencionables

4.- Financiación y requisitos para el pago

5.- Estructura de la memoria Justificativa

Leonardo da Vinci

1.- Definición y Objetivos

2.- Tipos de Proyectos

3.- Duración de los Proyectos

4.- Ayuda financiera comunitaria

5.- ¿Quién puede participar en el Programa?

Formación Continua: Acciones Formación Continua y PIF

1.- Normativa que regula la FC: Introducción

2.- Acciones de Formación Continua en la Empresa, incluido el PIF

3.- Acceso a la aplicación Informática

4.- Gestión de la Formación

5.- Realización de las Bonificaciones

6.- Conciliación del Crédito

7.- Permisos individuales de formación

Formación Continua: Acciones Complementarias

1.- Normativa que regula las Acciones Complementarias: Introducción

Formación Continua: Contratos Programa

1.- Normativa que regula la FC: Introducción

E-LEARNING

E-Learning. Una visión general

1.- Introducción

2.- Definamos el E-Learning

3.- Ventajas e inconvenientes del E-Learning. Perspectivas futuras

4.- Tecnología para el desarrollo de acciones formativas E-Learning. Sistemas no integrados de E-Learning

5.- Tecnología para el desarrollo de acciones formativas E-Learning. Sistemas integrados de E-Learning:

Plataformas virtuales

6.- Planifiquemos una acción formativa E-Learning

SELECCIÓN DE PERSONAL POR COMPETENCIAS Y GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Introducción a las competencias

- 1.- ¿Qué son las 'famosas' competencias?
- 2.- Identificación de competencias
- 3.- Selección y Competencias
- 4.- ¿Y además de la Selección?

Gestión por Competencias y Gestión del Desempeño

- 1.- La gestión por competencias
- 2.- Perfil y selección basadas en competencias
- 3.- La Evaluación de Potencial y el Assessment Center
- 4.- Feedback 360º
- 5.- La Evaluación del Desempeño

E-RECRUITMENT

- 1.- Definición de e-recruitment
- 2.- La herramienta principal del seleccionador: jobsites
- 3.- Análisis de los servicios que nos ofrecen las jobsites
- 4.- Estudio descriptivo de los perfiles técnicos en informática

APLICACIONES INFORMATICAS DE RECURSOS HUMANOS

Base de Datos con Access

Gestión informática de RRHH en la empresa: A3MAN
Gestión laboral informatizada en la empresa: A3NOM
Gestión del tiempo de trabajo en la empresa: A3PRE
Explotación de los datos de A3 con Microsoft Access
Internet y RRHH.
Habilidades Directivas

La Motivación en la empresa

- 1.- Introducción
- 2.- Conceptos Fundamentales
- 3.- Teorías de la motivación
- 4.- Tipos de motivación laboral
- 5.- Motivación, Satisfacción y Rendimiento
- 6.- Elementos que favorecen la motivación

Liderazgo

- 1.- Introducción
- 2.- Concepto de liderazgo
- 3.- Características del líder
- 4.- Características complementarias del líder
- 5.- El antilíder

- 6.- El líder carismático
- 7.- Líder laissez - faire
- 8.- Líder paternalista
- 9.- Líder autocrático
- 10.- Líder participativo o democrático

Gestión del Cambio

- 1.- Introducción
- 2.- ¿Cómo gerenciar el Cambio Organizacional?
- 3.- Marco teórico del cambio organizacional
- 4.- El Desarrollo Organizacional

61. MF0409 3 PRL DERIVADOS DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 180

MF0409_3 Prevención de los riesgos derivados de las condiciones de seguridad (RD 1087/2005 BOE Nº 238 de 5 de Octubre de 2005)

OBJETIVO GENERAL:

- Conocer y establecer las medidas preventivas apropiadas en diferentes contextos laborales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer el marco conceptual y legislativo en el que se desarrolla la prevención de riesgos laborales.
- Dominar y aplicar la normativa básica de la vigilancia de la salud en situaciones de emergencia.
- Conocer las diferentes técnicas y estrategias de prevención de riesgos en el entorno laboral.
- Conocer y establecer un sistema de planificación, gestión y evaluación de riesgos.
- Aplicar eficazmente el proceso de mantenimiento de los equipos de protección, sistemas de incendios, máquinas y equipos.

CONTENIDOS

Módulo profesional 2: Prevención de los riesgos derivados de las condiciones de seguridad

Nivel: 3.

Código: MF0409_3.

Asociado a la UC: Evaluar y controlar los riesgos derivados de las condiciones de seguridad.

Duración: 180 horas.

UNIDAD 1: CONDICIONES DE SEGURIDAD:

Duración: 20 horas.

Teóricas: 10 horas.

Prácticas: 10 horas.

- La seguridad en el trabajo.
- Las técnicas de seguridad.
- Métodos cualitativos y semicuantitativos de análisis de riesgos debidos a las condiciones de seguridad.
- Inspecciones de seguridad: objetivo, metodología, etapas.
- La notificación y el registro de incidentes y accidentes.
- Normativa.
- Diagramas de estudio a corto y largo plazo por métodos estadísticos. Índices estadísticos.
- La investigación de accidentes. Metodología.

Ejercicios prácticos on line de cada unidad de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar....Además de vídeos, glosario de términos, recursos y bibliografía,....

UNIDAD 2: LOS LUGARES DE TRABAJO:

Duración: 20 horas.

Teóricas: 10 horas.

Prácticas: 10 horas.

- La seguridad en el proyecto.
- Condiciones generales de los locales.
- Distribución de maquinaria y equipos.
- Factores de mejora de la seguridad.
- El orden y la limpieza.
- Almacenamiento seguro de materiales.
- Peligros, medidas preventivas y protectoras, y normativa.

Ejercicios prácticos on line de cada unidad de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar....Además de vídeos, glosario de términos, recursos y bibliografía,....

UNIDAD 3: SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD:

Duración: 20 horas.

Teóricas: 10 horas.

Prácticas: 10 horas.

- Normativa de señalización en centros y lugares de trabajo.
- Las señales de seguridad.
- Los procedimientos seguros de trabajo y las normas de seguridad.

UNIDAD 4: LA PROTECCIÓN INDIVIDUAL:

Duración: 20 horas.

Teóricas: 10 horas.

Prácticas: 10 horas.

- Equipos de protección individual. Certificación.
- Clasificación de la protección individual frente a los distintos riesgos.

Ejercicios prácticos on line de cada unidad de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar....Además de glosario de términos, recursos y bibliografía,....

UNIDAD 5: PROTECCIÓN DE MAQUINARIA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS MANUALES:

Duración: 20 horas.

Teóricas: 10 horas.

Prácticas: 10 horas.

- Peligros, prevención intrínseca y protección.
- Selección de medidas de seguridad. Calderas y recipientes a presión.
- Equipos neumo-hidráulicos.
- Equipos de elevación y transporte. Manipulación mecánica de cargas. Aparatos móviles.

Ejercicios prácticos on line de cada unidad de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar....Además de glosario de términos, recursos y bibliografía,....

UNIDAD 6: PREVENCIÓN DEL RIESGO QUÍMICO:

Duración: 20 horas.

Teóricas: 10 horas.

Prácticas: 10 horas.

- Identificación y envasado de sustancias y preparados peligrosos. Normativa.
- Almacenamiento de sustancias y preparados en función de sus características y propiedades. Normativa.
- Intervención en instalaciones peligrosas.

Ejercicios prácticos on line de cada unidad de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar....Además de glosario de términos, recursos y bibliografía,....

UNIDAD 7: PREVENCIÓN DEL RIESGO ELÉCTRICO:

Duración: 20 horas.

Teóricas: 10 horas.

Prácticas: 10 horas.

- Peligros, medidas preventivas y efectos del contacto con la corriente eléctrica. Normativa.
- Protección contra contactos, directos e indirectos, con la corriente eléctrica.

Ejercicios prácticos on line de cada unidad de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar....Además de glosario de términos, recursos y bibliografía,....

UNIDAD 8: PREVENCIÓN DEL RIESGO DE INCENDIO Y EXPLOSIÓN:

Duración: 20 horas.

Teóricas: 10 horas.

Prácticas: 10 horas.

- Peligros, medidas preventivas y protectoras.
- Sistemas de protección y alarma.

- Mantenimiento de los equipos de lucha contra incendios.
- Normativa.

Ejercicios prácticos on line de cada unidad de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar....Además de glosario de términos, recursos y bibliografía,....

UNIDAD 9: TRABAJOS DE ESPECIAL PELIGROSIDAD, PELIGROS INHERENTES, MEDIDAS PREVENTIVAS Y DE PROTECCIÓN:

Duración: 20 horas.

Teóricas: 10 horas.

Prácticas: 10 horas.

- Trabajos en altura.
- Trabajos en recintos confinados.
- Trabajos subterráneos.
- Trasvase de líquidos inflamables.
- Soldadura en presencia de productos inflamables.
- Establecimiento de procedimientos y métodos de trabajo.

Ejercicios prácticos on line de cada unidad de contenido del módulo formativo. Las actividades son de diversa naturaleza: Actividades de opción múltiple, de verdadero/falso, de completar....Además de glosario de términos, recursos y bibliografía,....

62. MF0412 3 PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 120

MF0412_3 Prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales (RD 1087/2005 BOE Nº 238 de 5 de Octubre de 2005)

OBJETIVOS:

CE1 Identificar los riesgos derivados de la organización del trabajo y aplicar técnicas para su evaluación.

CR1.1 Definir los factores de riesgo relacionados con la organización del trabajo que inciden en la salud del trabajador.

CR1.2 Utilizar las fuentes de información necesarias para evaluar los riesgos de un puesto de trabajo-tipo relacionados con la organización del trabajo.

CR1.3 Enumerar los indicadores significativos de la existencia de riesgos relacionados con la organización del trabajo.

CR1.4 Relacionar los riesgos de la organización del trabajo con los efectos sobre la salud.

CR1.5 Argumentar la importancia de la participación de los grupos sociales implicados en el proceso de evaluación de riesgos derivados de la organización del trabajo.

CE2 Aplicar técnicas de medida del microclima de trabajo para la prevención de riesgos ergonómicos.

CR2.1 Describir los indicadores de calidad del aire y describir los parámetros a analizar y/o medir en relación con su calidad.

CR2.2 Enumerar y describir los equipos e instrumentos utilizables en la medición y registro de los indicadores de calidad del aire.

CR2.3 En un supuesto productivo, tal como, una oficina de trabajo informatizada: Interpretar los criterios de valoración. Calibrar y poner a punto los equipos medidores de los indicadores. Medir niveles de ruido con sonómetros, sonómetros integradores y dosímetros. Manejar equipos de medida y registro de iluminación, temperatura, humedad, ventilación y velocidad del aire.

CE3 Reconocer los riesgos derivados de la carga de trabajo y aplicar técnicas para su evaluación.

CR3.1 Describir los factores asociados a las condiciones de trabajo que influyen en la fatiga física.

CR3.2 Calcular el gasto metabólico para distintos tipos de actividades.

CR3.3 Identificar las alteraciones de la salud relacionadas con la carga física y mental para determinadas profesiones.

CR3.4 Intervenir en la evaluación de los riesgos derivados de la carga de trabajo física y mental y analizar los datos resultantes de la aplicación de estas técnicas.

CR3.5 Diferenciar las condiciones de aplicación y contraindicaciones de las técnicas de análisis y evaluación de los riesgos derivados de la carga del trabajo.

CE4 Intervenir en la valoración de los resultados obtenidos del análisis de la organización y la carga de trabajo.

CR4.1 Utilizar los criterios de referencia establecidos y/o los valores dados por la normativa vigente para evaluar los resultados sobre riesgos obtenidos en la aplicación de técnicas analíticas.

CR4.2 Ponderar los riesgos evaluados en función de la gravedad de sus consecuencias para la salud.

CE5 Proponer medidas destinadas a eliminar o reducir los riesgos derivados de la organización y la carga de trabajo.

CONTENIDOS

- La organización del trabajo.
- Factores de naturaleza psicosocial: Factores de la estructura de la organización.
- Características del puesto, individuales y de la empresa.
- Organización del tiempo de trabajo. Trabajo a turnos y trabajo nocturno.
- Metodología y técnicas de evaluación de los factores psicosociales y sus consecuencias. Intervención psicosocial: cambios en la organización del trabajo, cambios en el estilo de dirección y cambios en los individuos. Normativa.
- La organización del trabajo, concepción del puesto de trabajo: Ergonomía y sus temas de estudio.
- El diseño del centro de trabajo.
- Configuración del espacio, mobiliario, mandos y controles.
- La selección y el diseño de las máquinas y las herramientas.
- La posición de trabajo en las máquinas. Puestos de trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- Exigencias y características visuales y sonoras de la actividad. La calidad del aire en los espacios interiores. Contaminantes del microclima de trabajo.
- Temperatura, ventilación y humedad. Dispositivos de medida. Valores límite de exposición. Normativa.
- Carga de trabajo: El trabajo físico y su problemática: los esfuerzos, las posturas y los movimientos repetitivos. Parámetros para la valoración y prevención de los problemas relacionados con la carga física.
- Factores que determinan la carga mental. Valoración de la carga mental. Prevención de la fatiga mental. Normativa.
- Trabajo a turnos y nocturno: Organización del trabajo a turnos: sistema discontinuo, sistema semi-continuo, sistema continuo. Inconvenientes del trabajo a turnos: Alteración del equilibrio biológico, hábitos alimentarios, alteraciones del sueño, incidencia en la actividad profesional. El trabajo nocturno. Normativa.
- El estrés relacionado con el trabajo: Características y consecuencias fisiológicas, psíquicas, sociales y laborales del estrés. Magnitud del problema.
- Problemas derivados de las relaciones interpersonales: hostigamiento psicológico, acoso sexual y violencia en el trabajo. Síntomas: absentismo, hostigamiento, errores, comportamiento, trastornos de sueño, irritabilidad.

63. CONDUCCIÓN DEFENSIVA

MODALIDAD: PRESENCIAL

HORAS: 20

OBJETIVO

Acciones formativas sobre procedimientos de conducción y pilotaje con arreglo a la legislación vigente, con vistas a la mejora de la eficacia en el trabajo y al aumento de la seguridad en el desarrollo del mismo.

CONTENIDOS

MODULO 1: FASE TEÓRICA

UNIDAD 1. PRESENTACIONES Y OBJETIVOS DE LA ACCIÓN DE FORMACIÓN.

- 1.1 Preparar el desplazamiento: ¿qué hacer antes de salir?
- 1.2 Preparación del conductor.
 - 1.2.1 Los factores de influencia en la conducción: alcohol, medicamentos, comida, fatiga.
 - 1.2.2 Ergonomía
 - 1.2.3 Evitar lesiones
- 1.3 Preparación del vehículo. Mantenimiento Proceso de instalación en el vehículo.
 - 1.3.1 El cinturón de seguridad (delante y detrás).
 - 1.3.2 Los objetos sueltos

UNIDAD 2. LA EVITABILIDAD DE LOS ACCIDENTES. ANÁLISIS DE UN ACCIDENTE.

- 2.1 Realizar el desplazamiento.
- 2.2 Técnicas durante la conducción Ver y ser visto.
- 2.3 Las técnicas de visión.
- 2.4 Análisis de la información.
- 2.5 Previsión de situaciones desfavorables. Actuar.
- 2.6 Velocidad y cómo anticipar
- 2.7 Preservar el espacio de seguridad

UNIDAD 3. TÉCNICAS DE CONDUCCIÓN: LA CONDUCCIÓN DEFENSIVA

- 3.1 Terminar el desplazamiento
- 3.2 Aparcar y maniobrar de forma segura

UNIDAD 4. CONCLUSIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

MÓDULO 2: FASE PRÁCTICA (4 horas):

UNIDAD 1. INTRODUCCIÓN A LAS PRÁCTICAS.

- 1.1 Concienciación sobre la evitabilidad de los accidentes.

1.2 Antes de comenzar: Preparación del vehículo: neumáticos, amortiguadores y frenos. 1.3 Instalación: Posición de conducción y manejo de volante.

1.4 Situaciones de Emergencia: Desestabilización Comprensión del comportamiento dinámico del vehículo. Transferencia de masas y su control.

1.5 Estabilización y control de la carga lateral Frenada de emergencia. Frenada en esquiwa y posterior estabilización. Frenada en mojado

1.6 Comportamiento del ABS Pérdidas de trayectoria en el eje delantero.

UNIDAD .2. FASE PRÁCTICA INDIVIDUAL.

2.1 Puesta en práctica de los conceptos revisados en la fase

2.2 Instalación: Posición de conducción y manejo de volante Comportamiento dinámico.

2.3 Ejercicio de slalom de estabilización.

2.4 Ejercicios de frenada: emergencia, esquiwa, mojado y comportamiento del ABS

2.5 Ejercicios de pérdida y recuperación de trayectoria.

2.6 Entrega de documentación y conclusiones

64. CONDUCCIÓN ECONÓMICA Y ECOLÓGICA

MODALIDAD: PRESENCIAL

HORAS: 10

OBJETIVO

- Principios aplicables y técnicas para lograr un uso eficiente, económico y ecológico del vehículo.
- Capacitar a los participantes para realizar un uso eficiente del vehículo de transporte, minimizando el consumo de combustible.

CONTENIDOS

1.INTRODUCCIÓN

1.1.Qué es la conducción económica.

2.PRINCIPIOS DE LA CONDUCCIÓN ECONÓMICA

- 2.1.Utilización racional de un vehículo de transporte
- 2.2.Características del consumo y rendimiento de motores
- 2.3.Puesta a punto del vehículo
- 2.4.Revisiones indicadas por el fabricante
- 2.5.Mantenimiento del vehículo

3.TÉCNICAS DE CONDUCCIÓN ECONÓMICA

- 3.1.Uso correcto de embrague y acelerador
- 3.2.Optimización de las cajas de cambios
- 3.3. Aprovechamiento energético de las inercias

4.FACTORES QUE DETERMINAN UNA CONDUCCIÓN ECONÓMICA.

- 4.1.La velocidad
- 4.2.Tipo de vía por el que se circula
- 4.3.Las resistencias al avance. Aerodinámica o rodadura
- 4.4.Los neumáticos. Presión, desgaste, cortes o deformaciones
- 4.5. Las doce máximas del ahorro.

5.CONTAMINACIÓN.

- 5.1.Causas de la contaminación: Tipos y clasificación
- 5.2.Legislación relacionada con la contaminación (gases, ruido)
- 5.3.Elementos del vehículo que originan la contaminación

6.CONDUCCIÓN ECOLÓGICA.

- 6.1.Nociones básicas sobre la conducción ecológica.
- 6.2. Conductas básicas para respetar el entorno.
- 6.3 .Antes del viaje.

6.4. Indicaciones.

6.5. Práctica de conducción ecológica.

6.6. Comparación de los resultados.

- Test de conocimientos
- Formularios

65. CONDUCCIÓN SEGURA

MODALIDAD: PRESENCIAL

HORAS: 50

OBJETIVO

- Dar a conocer al alumno el riesgo de conducir un vehículo: detectar el riesgo, medirlo y poner en práctica técnicas de conducción que permitan evitar los accidentes.
- Promover en el alumno la seguridad en los hábitos de conducción y mantenimiento del vehículo.
- Fomentar en el alumno un comportamiento de autoprotección en la conducción mediante soluciones individualizadas.

CONTENIDOS

MÓDULO 1 CONDUCCIÓN SEGURA

UNIDAD 1 LOS ACCIDENTES DE TRÁFICO

- 1.1. Importancia de los accidentes de tráfico
- 1.2. Causas de los accidentes

UNIDAD 2 CONOCIMIENTOS PRÁCTICOS DE LA POSICIÓN DEL CONDUCTOR Y SU IMPORTANCIA

UNIDAD 3 EL VEHÍCULO CIRCULANDO, UNA MASA EN CONTINUO MOVIMIENTO

UNIDAD 4 SOBRE LA INFLUENCIA DEL FACTOR HUMANO EN LA CONDUCCIÓN

- 4.1. Tiempo de reacción
- 4.2. Capacidad de reacción
- 4.3. Alcoholemia
- 4.4. Cansancio
- 4.5. Influencia de la velocidad
- 4.6. Velocidad adecuada
- 4.7. Teléfono móvil

UNIDAD 5 SOBRE EL COMPORTAMIENTO DEL VEHÍCULO EN DETERMINADAS SITUACIONES

- 5.1. Bloqueo de ruedas
- 5.2. Transferencia de masas
- 5.3. Pérdidas de adherencia

UNIDAD 6 SOBRE LAS ZONAS DE UN ACCIDENTE

- 6.1. Zona de evitabilidad
- 6.2. Zona de riesgo

UNIDAD 7 SOBRE LA ACTITUD DEL CONDUCTOR DEFENSIVO

UNIDAD 8 SOBRE LA CONDUCCIÓN

8.1. Recogida de información: principios de visión

8.2. Procesar la información: anticipación

8.3. El espacio de seguridad en la conducción: la distancia de seguridad

MÓDULO 2: PRÁCTICAS

UNIDAD 1: VEHÍCULO GIRATORIO: PARA DEMOSTRAR LA CONVENIENCIA DEL USO DEL CINTURÓN DE SEGURIDAD

UNIDAD 2: TIEMPO DE REACCIÓN. DISTANCIA DE DETECCIÓN

UNIDAD 3: SLALOM: SE PRACTICAN GIROS CONSECUTIVOS Y ALTERNATIVOS

UNIDAD 4: FRENADOS DE EMERGENCIA

4.1. En trayectoria recta y en curvas

4.2. En piso seco y mojado

UNIDAD 5: FRENADOS DE EMERGENCIA CON ABS

5.1. En piso seco y mojado

66. LA PREVENCIÓN DE RIEGOS EN EL AMBIENTE LABORAL

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 258

OBJETIVOS GENERALES

- Formar a técnicos con amplios conocimientos en seguridad laboral y en técnicas de prevención de riesgos laborales, capacitándoles para la elaboración, implantación y mantenimiento de un plan de actuación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la normativa legal aplicable de prevención de riesgos laborales.
- Utilizar los medios de protección adecuados a cada situación, tanto los individuales como los colectivos.
- Conocer los SGPRL normalizados y su relación con la Ley de Prevención.
- Conocer los requisitos de la norma OHSAS 18001.
- Definir las fases de implantación de un SGPRL.
- Establecer los requisitos de auditoría, revisión y mejora continua del SGPRL.
- Certificación del SGPRL.

CONTENIDOS

Módulo I: Fundamentos de las Técnicas Preventivas y Marco Normativo (50 horas)

- Fundamentos de las Técnicas de Mejora de las Condiciones de Trabajo y Ámbito Jurídico de la Prevención
- Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales: Seguridad en el Trabajo e Higiene Industrial
- Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales: Medicina del Trabajo, Ergonomía y Psicosociología Aplicada

Otras Actuaciones en Materia de Prevención

Módulo II: Sistemas de Gestión OHSAS 18001:2007 (100 horas)

- Implantación de un Sistema de Seguridad y Salud Laboral – OHSAS 18001

Módulo III: Especialidad de Seguridad en el Trabajo (100 horas)

- Normativa vigente específica de los distintos sectores industriales: construcción, metal, industria extractiva, eléctrico, talleres de reparación, instalaciones frigoríficas, etc.
- Medidas de seguridad asociadas al transporte y manejo de explosivos y a las actividades relacionadas con la perforación de túneles.
- Normas tecnológicas y básicas de la edificación: RD 314/2006 Código Técnico de la Edificación. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en el sector de la construcción: RD 1627/1997.

- Características generales de la maquinaria, herramientas, equipos, materiales y medios auxiliares usados en el sector de la construcción, del metal, la industria de la madera y la explotación forestal: riesgos específicos, normas de seguridad asociadas y legislación que afecta en cada caso.
- Fundamentos de la electricidad y normativa vigente asociada. RD 842/2002:
- Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión, RD 223/2008 Reglamento de Alta Tensión de Líneas Eléctricas, instrucciones técnicas complementarias, trabajos en alta tensión, centrales eléctricas, subestaciones y centros de transformación.
- Estudio de los equipos de protección individual y colectiva adecuados para las actividades de los distintos sectores: construcción, metal, madera, eléctrico, industria extractiva, explotación forestal, talleres de reparación, instalaciones frigoríficas, industria de la alimentación, etc.
- Riesgos de seguridad y medidas preventivas específicas de los talleres de reparación, industria de la madera, explotación forestal, instalaciones frigoríficas, industria de la alimentación, sector hostelería y artes gráficas.
- Procedimientos de trabajo con carretillas elevadoras: legislación específica, riesgos asociados y su prevención.
- Tipos de mantenimiento preventivo: disposiciones legales ligadas al mismo.
- Requisitos del Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios, RD 1942/1993, y especificaciones de instalaciones contra incendios según el Documento Básico de Seguridad en caso de Incendio DB-SI.

Todos los contenidos teóricos tendrán una aplicación práctica

67. ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 258

OBJETIVOS GENERALES

- Formar a técnicos con amplios conocimientos en **ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA** y en Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales, capacitándoles para la elaboración, implantación y mantenimiento de un Plan de actuación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la importancia de la ergonomía física, mental, ambiental y organizacional.
- Adquirir los conocimientos básicos acerca de la metodología a aplicar para lograr una optimización ergonómica.
- Distinguir las distintas disciplinas que tienen funciones ergonómicas.
- Dar a conocer los principios fundamentales de antropometría.
- Aprender a realizar estudios de ergonomía en el ambiente físico del trabajo.

CONTENIDOS

- UNIDAD 1. Conceptos básicos de la Ergonomía y Psicosociología. (20 horas)
- UNIDAD 2. Ámbito legislativo aplicable. (20 horas)
- UNIDAD 3. Técnicas ergonómicas de estudio de las condiciones de trabajo e indicadores de riesgo psicosocial: evaluación, valoración e interpretación de resultados. (50 horas)
- UNIDAD 4. Estudio ergonómico del ambiente físico de trabajo: ruido, iluminación y ambiente térmico. (40 horas)
- UNIDAD 5. Bases antropométricas para el diseño de puestos y estudio de las condiciones de trabajo con pantallas de visualización de datos. (30 horas)
- UNIDAD 6. Carga de trabajo mental y física: biomecánica y fisiología de los trastornos musculoesqueléticos. (40 horas)
- UNIDAD 7. Estudio del clima laboral, condicionantes de estrés y otros riesgos psicosociales como el mobbing o el burnout. (30 horas)
- UNIDAD 8. Desarrollo organizativo como estrategia de mejora del bienestar de las personas. (20 horas)

Todos los contenidos teóricos tendrán una aplicación práctica

68. HIGIENE INDUSTRIAL

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 258

OBJETIVOS GENERALES

Conocer los riesgos laborales específicos que pueden estar presentes en un aparcamiento (posturales, ambientales, de contacto, etc.), adoptando las medidas preventivas oportunas de forma previa para evitarlos.

CONTENIDOS

1. Conceptos generales de prevención.
2. Riesgos específicos de un trabajo en aparcamiento.
3. Riesgos y Medidas preventivas.
4. Caídas al mismo nivel:
 - Suelos
 - Orden y limpieza
 - Iluminación
 - Rampas
5. Caídas a distinto nivel:
 - Aceras con bordillos
 - Escaleras fijas y Escaleras de mano
6. Riesgos posturales
7. Condiciones climáticas
8. Ruido
9. Inhalación de monóxido de carbono
10. Quemaduras
11. Contacto eléctrico

69. PERITO JUDICIAL EN PRL

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 250

OBJETIVOS GENERALES

- Preparar al alumno para actuar como Perito Judicial ante los juzgados así como para realizar, con las formalidades y normas de presentación exigidas, la peritación correspondiente y emitir el preceptivo informe sobre prevención de riesgos laborales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar conceptos claves para el posterior entendimiento de la materia.
- Analizar en el marco procesal en materia de prevención de riesgos, daños, lesiones:
 - ✓ Procedimientos por delito de riesgo.
 - ✓ Responsables.
 - ✓ Procesos administrativos por la exposición a los riesgos laborales.
 - ✓ Incapacidad laboral en el régimen de la seguridad social.
 - ✓ Enfermedades profesionales. Su regulación.
 - ✓ Proceso penal en daños y lesiones derivadas de los riesgos laborales.
 - ✓ La imprudencia en la responsabilidad social.
 - ✓ Daño por acoso laboral o mobbing.
 - ✓ Procesos civiles en los daños y lesiones temporales derivados de los riesgos laborales.
 - ✓ Procesos sociales en los daños y lesiones temporales derivados de los riesgos laborales.
 - ✓ Procedimientos penales por daños o lesiones permanentes derivados de los riesgos laborales.
 - ✓ Procedimientos sociales por daños o lesiones permanentes derivados de los riesgos laborales.
- Identificar los aspectos formales y estructurales de los dictámenes periciales.
- Conocer todos los casos de peritación:
 - ✓ De seguridad en el trabajo
 - ✓ De higiene en el trabajo
 - ✓ De ergonomía
 - ✓ De riesgos psicosociales
 - ✓ De vigilancia de la salud en el trabajo
 - ✓ De seguridad y salud en la construcción

CONTENIDOS

El perito (64 horas)

- Normativa aplicable.
- Objeto y efectos del peritaje.

- ¿Quién puede ser perito?
- Clases de perito: Perito judicial y de parte.
- Abstención, recusación y tacha de peritos.
- Derechos y obligaciones del perito.
- Compatibilidades.
- Nombramiento del perito.

El dictamen pericial (62 horas)

- El dictamen pericial como medio de prueba.
- Elaboración del dictamen pericial (contenido, estructura, forma...).
- Prácticas de las pruebas.
- Objeto de la peritación en PRL.

Ámbito procesal de la peritación (62 horas)

- Ámbito de la seguridad y salud en el trabajo.
- Ámbito de responsabilidad (el empresario, los delegados de prevención, Mandos intermedios y encargados, el servicio de prevención...).
- Daños y lesiones derivadas de los riesgos laborales (enfermedades profesionales, acoso laboral o mobbing, daños y lesiones permanentes...).
- Peritación de la seguridad en el trabajo (espacios y lugares de trabajo, maquinaria y equipos de trabajo, instalaciones eléctricas, herramientas manuales y eléctricas, incendios...).
- Peritación de la higiene en el trabajo (exposición a productos químicos y biológicos, elementos contaminantes...).
- Peritación de la ergonomía en el trabajo (carga mental de trabajo, dimensiones del puesto de trabajo, microclima laboral...).
- Peritación de la vigilancia de la salud en el trabajo (Objetivos, periodicidad de los reconocimientos, finalidad de la peritación...).

Casos prácticos (62 horas)

- Supuestos prácticos y resoluciones.

Esta acción formativa tendrá una duración estimada de 12 semanas aproximadamente.

Nota: La duración prevista puede tener alguna variación en función de las fiestas nacionales, autonómicas y/o locales que existan durante los días de ejecución de la acción formativa. Así mismo, en función del nivel de los alumnos se podrá cambiar dicha programación comprimiendo o extendiendo las jornadas que necesitan los temas propuestos.

70. AUDITORÍA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

MODALIDAD: DISTANCIA

HORAS: 270

OBJETIVOS

El objetivo es la eliminación o minimización del riesgo, lo que redundará en una reducción en la siniestralidad laboral, que puede suponer una mejora del clima y de la productividad.

OHSAS 18001 coloca a las empresas que se deciden a implantarla en una posición de auténtica ventaja respecto a sus competidoras.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. Introducción. Los sistemas de gestión de la prevención de riesgos laborales

MODULO 2. Legislación aplicable

MÓDULO 3. Elementos de los sistemas de gestión de la prevención de riesgos laborales

MÓDULO 4. Estándar OHSAS 18001

MÓDULO 5: La implantación de los sistemas de gestión de seguridad y salud

MÓDULO 6: La documentación de los sistemas de gestión OHSAS 18001:2007

MÓDULO 7: La auditoría de los sistemas de gestión de la seguridad y la salud.

MÓDULO 8. Relación con otros sistemas de gestión. Sistemas integrados de gestión calidad, medio ambiente, prevención.

71. INGLÉS ATENCIÓN AL CLIENTE

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 120

OBJETIVOS

- Desarrollar la capacidad de producción oral del participante al adquirir una fluidez y nivel de interacción comunicativa suficientes para mantener con determinada soltura una variedad de conversaciones en un país extranjero.
- Mejorar las destrezas comunicativas de los participantes a fin de conseguir un nivel intermedio de comprensión y producción de la lengua inglesa.

CONTENIDOS

- U.D. 1. BREAKFAST MENUS (MENUS DE DESAYUNO).
- U. D. 2. STILL HUNGRY? (¿TODAVÍA HAMBRIENTO?).
- U. D. 3. THE MENU (EL MENÚ).
- U. D. 4. DESSERTS (POSTRES).
- U. D. 5. BOOKING A VILLA (ALQUILAR UNA CASA).
- U. D. 6. ARRIVING AT A VILLA (LLEGADA A UNA CASA).
- U. D. 7. WEATHER FORECAST (LA PREVISIÓN DEL TIEMPO).
- U. D. 8. A CANOEING TRIP (UN VIAJE EN CANOA).
- U. D. 9. ORGANISING A MEAL (ORGANIZAR UNA COMIDA).
- U.D. 10. SETTING THE TABLE (PONER LA MESA).
- U.D. 11. GOING OUT (SALIR).
- U. D. 12. GOING TO A CONCERT (IR A UN CONCIERTO).

72. PREVENCIÓN DE RIESGOS DURANTE LA CONDUCCIÓN: CONDUCCIÓN DEFENSIVA Y EVASIVA

MODALIDAD: PRESENCIAL

HORAS: 50

OBJETIVOS

- Identificar los principios del conductor defensivo y seguro.
- Conocer las principales ayudas a la conducción, que la mejoran y la hacen más segura.
- Aprender a desenvolverse ante situaciones adversas para la conducción.
- Saber qué hacer en determinadas emergencias que pueden aparecer durante la conducción.

CONTENIDOS

Módulo I INTRODUCCIÓN A LA CONDUCCIÓN DEFENSIVA

Unidad 1 Concepto de conducción defensiva

Unidad 2 Reglas básicas para una conducción defensiva

Unidad 3 La evitabilidad de los accidentes

Módulo 2 PREVENCIÓN DE ACCIDENTES DURANTE LA CONDUCCIÓN

Unidad 1 Modelo ortodoxo de conducción

- 1.1. Postura en el asiento
- 1.2. Distancia pedales y volante
- 1.3. Manejo de volante en recta y en curva
- 1.4. Utilización de la vista

Unidad 2 Trazados

- 2.1. Tipos de curvas: simples, dobles largas, enlazadas, ciegas, zonas de curva
- 2.2. La fuerza centrífuga
- 2.3. Cambios de apoyo

Unidad 3 Frenos

- 3.1. En conducción normal
- 3.2. En emergencias
- 3.3. En recta y en curva
- 3.4. Bloqueo de ruedas
- 3.5. Pérdidas de control
- 3.6. Sistema ABS y otros

Unidad 4 Superficies deslizantes

- 4.1. Tracción
- 4.2. Propulsión

4.3. Sobreviraje

4.4. Pérdidas de control

Módulo 3 SITUACIONES DE EMERGENCIA EN LA CONDUCCIÓN

Unidad 1 Situaciones de emergencia relacionadas con el vehículo

1.1. Reventón

1.2. Fallo en la dirección

1.3. Fallo en los frenos

1.4. Avería en las luces

1.5. Acelerador pegado

1.6. Incendio

Unidad 2 Situaciones de emergencia relacionadas con la climatología

2.1. Conducción con viento

2.2. Conducción con lluvia

2.3. Conducción con nieve

2.4. Conducción con hielo

2.5. Conducción con niebla

Unidad 3 Situaciones de emergencia por otras causas

3.1. El vehículo derrapa

3.2. Frenada de emergencia

3.3. Esquivar un obstáculo

3.4. Pérdida de visibilidad frontal

3.5. Deslumbramientos

3.6. Invasión del carril contrario

3.7. Conducción nocturna

73. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL SECTOR DE ALQUILER DE VEHÍCULOS CON Y SIN CONDUCTOR

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 120

OBJETIVOS

- Establecer las técnicas necesarias para la mejora de las condiciones de trabajo.
- Conocer las principales técnicas en prevención de riesgos laborales
- Conocer los objetivos de la higiene en el trabajo para conseguir trabajar en un ambiente en el que se reduzcan los riesgos laborales.
- Conocer las principales funciones de la medicina del trabajo.
- Diseñar planes para mejorar la salud laboral de los empleados.
- Conocer los principales objetivos de la ergonomía.
- Conocer las principales funciones de la psicología aplicada al trabajo.
- Conocer otros modelos de actuación en prevención de riesgos laborales.
- Gestionar un plan de prevención de riesgos laborales de una empresa.
- Conocer diferentes técnicas específicas utilizadas en la prevención de riesgos laborales.
- Conocer la legislación española en materia de seguridad vial.
- Conocer el marco jurídico español en prevención de riesgos laborales.
- Diseñar un plan de prevención de riesgos laborales para diferentes actividades laborales dentro de una empresa.

CONTENIDOS

- U. D. 1. Fundamentos de las técnicas de mejora de las condiciones de trabajo.
- U. D. 2. Técnicas de prevención de riesgos laborales.
- U. D. 3. Higiene Industrial
- U. D. 4. Medicina del trabajo
- U.D. 5. Ergonomía y psicopsicología aplicada
- U. D. 6. Otras actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales.
- U. D. 7. Gestión de prevención de riesgos laborales.
- U. D. 8. Técnicas específicas.
- U. D. 9. Seguridad Vial.
- U. D. 10. Valoración de los riesgos de un puesto de trabajo

74. MF0408 3 GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 150

MF0408_3 Gestión de la prevención de los riesgos laborales (RD 1087/2005 BOE Nº 238 de 5 de Octubre de 2005)

OBJETIVOS:

- Conocer la normativa legal aplicable de prevención de riesgos laborales.
- Utilizar los medios de protección adecuados a cada situación, tanto los individuales como los colectivos.
- Conocer los SGPRL normalizados y su relación con la Ley de Prevención.
- Conocer los requisitos de la norma OHSAS 18001.
- Definir las fases de implantación de un SGPRL.
- Establecer los requisitos de auditoría, revisión y mejora continua del SGPRL.

CONTENIDOS

9. Introducción

10. Definición de Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (SGPRL)

11. Legislación: reforma del marco normativo en prevención de riesgos laborales

- Análisis del marco Legal que afecta a la empresa. Responsabilidades Legales.
- Análisis del marco interno que afecta a la empresa
- Legislación
- Análisis de la Legislación del área de Prevención de Riesgos Laborales

12. Norma OHSAS 18001: 1999

- Generalidades
- Política
- Planificación
- Planificación para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos
- Requisitos legales y otros requisitos
- Implantación y funcionamiento
- Estructura y responsabilidades
- Formación, sensibilización y competencia
- Consulta y comunicación
- Documentación
- Control operacional
- Preparación y respuestas ante emergencias
- Comprobaciones y acciones correctoras
- Medidas del comportamiento y monitorización
- Accidentes, incidentes, no conformidades y acciones correctoras y preventivas
- Registros y gestión de registros

- Auditoría
- Revisión por la dirección
- 13. Correspondencia entre la norma OHSAS 18001: 1999 y la Ley 31/1995
 - Evaluación del SGPRL
 - Cómo desarrollar los procesos preventivos. Norma OHSAS 18002:2000 y UNE 81900: 1996
 - Relaciones entre elementos de OHSAS 18001: 1999 y UNE 81900: 1996 y la legislación de PRL
 - Integración de elementos de OHSAS 18001: 1999 y UNE 81900: 1996 con otros sistemas (ISO 14001, ISO9001)
 - Caso práctico de un SGPRL
- 14. Documentación del sistema
 - Elaboración de documentos, procedimientos y registros necesarios
 - Manual
 - Procedimientos generales (PG)
 - Relación de PG de un SGPRL según OHSAS 18001: 1999
 - Características de los PG
 - Etapas de la elaboración de un PG
 - Instrucciones técnicas
 - Formatos
- 15. Implantación del SGPRL
 - Presentación del proyecto
 - Adaptación del SGPRL a la unidad organizativa
 - Elaboración del plan de implantación
 - Difusión, información y formación
 - Seguimiento
- 16. Auditoría
 - Definición
 - Objeto de la auditoría de los SGPRL
 - Plan de auditoría
 - Informe de auditoría

75. MF0413 3 EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS

MODALIDAD: PRESENCIAL

HORAS: 60

MF0413_3 Emergencias y primeros auxilios (RD 1087/2005 BOE Nº 238 de 5 de Octubre de 2005)

OBJETIVOS:

CE1 Elaborar un manual de autoprotección tipo.

CR1.1 Determinar las circunstancias que conducen a la realización de un Manual de Autoprotección.

CR1.2 Discernir el tipo de Manual de Autoprotección que debe ser desarrollado según los tipos de actividad y su potencial de riesgo.

CR1.3 Dado un supuesto práctico, desarrollar un Manual de Autoprotección teniendo en cuenta la normativa relativa al plan de emergencia contra incendios de evacuación de edificios.

CR1.4 Elaborar los documentos del Manual de Autoprotección en cuanto a: Evaluación del riesgo. Medios de protección. Plan de emergencia: clasificación, acciones y equipos. Implantación.

CE2 Proponer procedimientos y medidas para actuar en condiciones de emergencia.

CR2.1 Describir las situaciones peligrosas con sus factores determinantes que requieran el establecimiento de medidas de emergencia.

CR2.2 Desarrollar secuencialmente las acciones a realizar en conato de emergencia, emergencia parcial y emergencia general.

CR2.3 En un plano de edificio en el que esté representado gráficamente el plan de emergencia frente a incendios, diferenciar: Las instalaciones de detección, alarma, extinción y alumbrados especiales. Medios humanos disponibles a actuar en las medidas de autoprotección. Localización de medios de protección y vías de evacuación. Las condiciones de evacuación del edificio con los valores establecidos en la normativa aplicable. Proponer los procedimientos de actuación, vías de evacuación y medios de lucha con relación a las diferentes zonas de riesgo en una situación de emergencia dada.

CE3 Analizar y realizar la extinción de incendios en situaciones simuladas, relacionando el equipo que hay que emplear con el lugar y el tipo de combustión.

CR3.1 Describir el triángulo y tetraedro del fuego.

CR3.2 Describir los tipos de incendios según: La naturaleza del combustible. El lugar donde se produce. El espacio físico que ocupa.

CR3.3 Relacionar los medios de lucha contra incendios con las características de los combustibles sólidos, líquidos y gaseosos.

CR3.4 Interpretar el funcionamiento de un sistema fijo de detección y alarma contra incendios.

CR3.5 Reconocer los efectos de los agentes extintores sólidos, líquidos y gaseosos sobre los diferentes tipos de incendios.

CR3.6 En un simulacro de incendio: Seleccionar el equipo de protección individual adecuado al tipo de fuego. Seleccionar y emplear los medios portátiles y fijos con agentes sólidos, líquidos y gaseosos. Efectuar la extinción utilizando el método y técnica del equipo.

CE4 Actuar en situaciones que precisen primeros auxilios, de acuerdo a las observaciones visuales realizadas y a los síntomas referidos de enfermos y accidentados.

CONTENIDOS

- Planes de emergencia y evacuación: Situaciones que requieren planes de emergencia.
- Emisiones, fugas, vertidos, incendios y explosiones.
- Sectores productivos con gran incidencia de situaciones de emergencia.
- Consecuencias de accidentes graves y su propagación.
- Planes de emergencia interior.
- Planes de emergencia exterior. Sectores a los que son aplicables.
- Gestión de planes de emergencia. Grupos de intervención. Formación. Información. Simulacros. Legislación vigente para el control de las emergencias.
- Actuación ante situaciones de emergencia: frente a accidentes, incendios, explosiones e intoxicaciones.
- Lucha contra incendios: Cadena del incendio.
- Reacción al fuego de los materiales de construcción. Técnicas de extinción según el tipo de fuego. Agentes extintores. Instalaciones y equipos de extinción de incendios. Inspecciones y organización de la lucha contra incendios.
- Primeros auxilios: Activación del sistema de emergencia en primeros auxilios: proteger, avisar y socorrer. Bases anatómico-fisiológicas y procedimientos de diagnóstico.
- Consulta con servicios médicos.
- Técnicas de socorrismo: Quemaduras de origen físico y químico. Hemorragias, fracturas y heridas. Intoxicaciones. Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios.
- Principios de administración de medicamentos.
- Rescate y transporte de heridos y enfermos graves.
- Técnicas de reanimación cardio-pulmonar

76. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: TÉCNICAS DE CONDUCCIÓN

MODALIDAD: PRESENCIAL

HORAS: 15

OBJETIVOS

- Descubrir los riesgos asociados a las tareas de la conducción y a la manipulación de cargas .
- Promover la seguridad en los hábitos de conducción y mantenimiento del vehículo

CONTENIDOS

1. TÉCNICAS DE CONDUCCIÓN Y MANIPULACIÓN DE CARGAS

- Preparar el desplazamiento
- Preparación del conductor. Los factores de influencia en la conducción: alcohol, medicamentos, comida, fatiga.
- Preparación del vehículo. Mantenimiento
- Proceso de instalación en el vehículo. Ergonomía. Evitar lesiones.
- El cinturón de seguridad
- Evitar lesiones al subir y bajar
- Características de la carga a manipular
- Manipulación de la carga y esfuerzo físico

2. REALIZAR EL DESPLAZAMIENTO. TÉCNICAS DURANTE LA CONDUCCIÓN

- Las técnicas de visión.
- Previsión de situaciones desfavorables
- Velocidad y cómo anticipar
- Preservar el espacio de seguridad

3. TERMINAR EL DESPLAZAMIENTO

- Aparcar y maniobrar de forma segura

4. NORMATIVA

77. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA EL TRANSPORTE

MODALIDAD: PRESENCIAL

HORAS: 35

OBJETIVOS

- Prevención de riesgos laborales específicos de la actividad de conductor de vehículos pesados.
- Dotar a los participantes de los conocimientos necesarios para prevenir los riesgos inherentes a su labor profesional.

CONTENIDOS

1. NORMATIVA

- 1.1. Derechos y obligaciones del trabajador
- 1.2. Conceptos legales sobre el transporte por carretera
- 1.3. Estructuras preventivas
- 1.4. Enfermedades laborales

2. RIESGOS ESPECÍFICOS PREVENCIÓN

- 2.1. Conducción en situaciones de emergencia
- 2.2. Carga y descarga del vehículo
- 2.3. Etiquetas de peligro
- 2.4. Mecánica y mantenimiento del vehículo de trabajo

3. NORMATIVAS DE LA SEGURIDAD VIAL

- 3.1. Alcoholemia
- 3.2. Tiempos de conducción
- 3.3. Normas de circulación

4. FATIGA Y PSICOSOCIOLOGIA

- 4.1. Esfuerzo físico con fatiga muscular y esfuerzo psicosensorial
- 4.2. Alejamiento del núcleo familiar. Trabajo en soledad

5. PRIMEROS AUXILIOS

- 5.1. Proteger, avisar y socorrer
- 5.2. Técnicas de reanimación

78. PROCEDIMIENTOS GENERALES SOBRE SEGURIDAD VIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

HORAS: 25

OBJETIVOS

Acciones formativas sobre procedimientos de conducción y pilotaje con arreglo a la legislación vigente, con vistas a la mejora de la eficacia en el trabajo y al aumento de la seguridad en el desarrollo del mismo.

CONTENIDOS

UNIDAD 1 NORMAS GENERALES SOBRE SEGURIDAD EN CARRETERA.

- 1.1. Seguridad en la circulación.
- 1.2. Seguridad primaria o activa.
- 1.3. Seguridad secundaria o pasiva.
- 1.4. Seguridad terciaria.
- 1.5. La geografía vial.
- 1.6. Velocidad genérica, específica y adecuada.

UNIDAD 2 REQUISITOS DE LOS CONDUCTORES

- 2.1. Permisos de conducir.
- 2.2. Tiempos de conducción y descanso.
- 2.3. El tacógrafo.
- 2.4. Control de alcoholemia.

UNIDAD 3 REQUISITOS DE LOS VEHÍCULOS

- 3.1 Elección del vehículo: factores a considerar en cuanto a la seguridad.
- 3.2. Los avances tecnológicos y la seguridad.
- 3.3. Inspecciones técnicas de los vehículos: objetivos, principios y periodicidad.
- 3.4 Normas para la conservación.

UNIDAD 4 MEDIDAS A ADOPTAR EN CASO DE ACCIDENTE.

- 4.1. Medidas legales a adoptar en caso de accidente.
- 4.2. Medidas respecto al vehículo.
- 4.3. Actuación en situaciones de emergencia
- 4.4. Primeros auxilios.

79. SENSIBILIZACIÓN DE ACCIDENTES: PREVENCIÓN DE ACCIDENTES

MODALIDAD: PRESENCIAL

HORAS: 20

OBJETIVOS

- Conocer el riesgo de conducir un vehículo: detectar el riesgo, medirlo y poner en práctica las técnicas de conducción que permitan evitar los accidentes.
- Promover la seguridad en los hábitos de conducción y mantenimiento del vehículo.
- Fomentar un comportamiento de autoprotección en la conducción mediante soluciones individualizadas.

CONTENIDOS

Módulo 1 EL ACCIDENTE DE CIRCULACIÓN

Unidad 1 Situación actual

Unidad 2 Causas y factores que intervienen en los accidentes

- 2.1. Relacionadas con la vía
- 2.2. Relacionadas con el conductor
- 2.3. Relacionadas con el vehículo

Unidad 3 Análisis de los accidentes

- 3.1. Clases de accidentes
- 3.2. Fases del accidente

Unidad 4 Qué hacer en caso de accidente

- 4.1. Cómo actuar
- 4.2. Trámites a realizar
- 4.3. Primeros auxilios

Módulo 2 PREVENCIÓN DE ACCIDENTES

Unidad 1 Preparar el desplazamiento

- 1.1. El conductor
- 1.2. El vehículo

Unidad 2 Realizar el desplazamiento

- 2.1. Conducción en situaciones climáticas adversas: su prevención
- 2.2. Factores que influyen en las aptitudes del conductor

Unidad 3 Terminar el desplazamiento

- 3.1. Aparcar y maniobrar con seguridad

Unidad 4 Prácticas

- 4.1. Precauciones
- 4.2. Ergonomía e instalación en el puesto de conducción
- 4.3. Técnicas aplicadas a la conducción defensiva
- 4.4. Propuesta de soluciones y de mejoras
- 4.5. Acciones visuales sobre accidentes de tráfico y técnicas para evitarlos

80. SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA ALQUILER DE VEHÍCULOS

MODALIDAD: PRESENCIAL

HORAS: 80

OBJETIVO GENERAL

Capacitar al para trabajar con las aplicaciones informáticas propias para el alquiler de vehículos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Adquirir los conocimientos sobre las diferentes transacciones y sistemas informáticos propios de cada empresa que permiten la generación de contratos del alquiler.
- Adquirir los conocimientos sobre las diferentes transacciones y sistemas informáticos propios de cada empresa que permiten el cierre de los contratos del alquiler.
- Realizar en sistemas las actividades necesarias para la gestión de la flota de las oficinas.
- Gestionar las reservas de las oficinas y realizar la preparación del trabajo cotidiano en base a la información contenida en los sistemas informáticos.

CONTENIDOS

- Los sistemas de alquiler de vehículos
- Fases del alquiler
- Sistemas para la generación de contratos de alquiler
- Reservas
- Apertura de contratos
- Impresión de contratos
- Cambios de vehículos
- Cierre de contrato
- Casuísticas y dispositivos especiales
- Control de Flota – Transacciones

81. RESERVAS DE COCHES TRANSACCIONAL

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORAS: 55

OBJETIVOS

Generales

- Una vez finalizado el curso, el alumno será capaz de realizar de forma autónoma la gestión básica de una reserva de vehículos, en el sistema Amadeus Transaccional.

Específicos:

- Ubicación de las compañías de alquiler de coches.
- Disponibilidad de coches para una determinada ubicación.
- Condiciones de reserva en función de las distintas tarifas.
- Reservas de vehículos con tarifas publicadas en Amadeus.
- Impresión de bonos de reservas de coches hechas por Amadeus.

CONTENIDOS

Curso de Reservas de Coches/Transaccional:

Clase 1: General.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 2: Codificación de términos de coches.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 3: Listado de oficinas de alquiler de coches.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 4: Disponibilidad de coches.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 5: Condiciones de tarifas de coches.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 6: Reserva de coches.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 7: Bono de coches.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

Clase 8: Ejercicio Global.

- Introducción (teoría).
- Tutorial interactivo (teoría).
- Ejercicio práctico (práctica/evaluación).
- Glosario (teoría).
- Árbol de contenidos (teoría).

El curso tiene una duración estimada de 2 semanas (30H), disponiendo el alumno de 2 meses para realizarlo. El curso está configurado de forma que el alumno, en modo autoservicio, decide su nivel de avance, los tiempos mencionados se refieren a los límites de tiempo de uso. Lo habitual es que un alumno, dedicando 2H al día durante 2 semanas naturales, termine el curso sin problema, según el nivel de experiencia del alumno, el tiempo de realización puede variar. Los agentes de viaje con experiencia suelen tardar menos que los alumnos de universidades o escuelas o personas sin experiencia.