

Competencia Profesional

La competencia general de este título consiste en organizar y controlar establecimientos de alojamiento turístico, aplicando las políticas empresariales establecidas, controlando objetivos de los diferentes departamentos, acciones comerciales y los resultados económicos del establecimiento, prestando el servicio en el área de alojamiento y asegurando la satisfacción de la clientela.

Salidas Profesionales

- Jefa/e de recepción.
- Jefa/e de reservas.
- Gobernanta/e, Encargada/o general del servicio de pisos y limpieza.
- Subdirector/a de alojamientos de establecimientos turísticos
- Coordinador/a de eventos.
- Coordinador/a de calidad.
- Gestor/a de alojamiento en residencias, hospitales, casas rurales y similares.

Salidas a la universidad

- Todos los grados

Titulación **TÉCNICO/A SUPERIOR EN GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**

Duración 2 Cursos (2000 horas).

Acceso directo Bachillerato, Ciclo Formativo de Grado Superior, Ciclo Formativos de Grado Medio

Acceso mediante prueba 19 años cumplidos y carente de las titulaciones que permiten el acceso directo

Módulos Contenidos

Estructura del mercado turístico (1º-4 h.-7c.)	Análisis del mercado turístico y su contexto, reparando especialmente en la oferta y la demanda turísticas. Identificación de las tipologías turísticas y sus tendencias.
Protocolo y relaciones públicas (1º-4 h.-8c.)	Aplicación de las relaciones públicas en las empresas del sector turístico, prestando especial atención a la comunicación con la clientela y a la atención de quejas y reclamaciones. El protocolo y su aplicación en actos empresariales e institucionales.
Marketing turístico (1º-5 h.-10c.)	Concepto y justificación del Marketing Turístico. Los elementos del Marketing-mix y su aplicación al sector turístico. Caracterización y diseño del plan de marketing.
Dirección de alojamientos turísticos (2º-13 h.-16c.)	Organización y coordinación en la empresa de alojamiento turístico: criterios básicos, organigrama, herramientas para la toma de decisiones. Rentabilidad económico-financiera en la empresa de alojamiento turístico: análisis de balances y cuentas de resultados, fuentes de financiación, control presupuestario, tipos de inversión. Sistemas de calidad y Gestión Medioambiental.
Gestión del departamento de pisos (1º-4 h.-8c.)	El departamento de pisos: organización, equipamientos y mantenimiento. Supervisión y puesta a punto de las unidades de alojamiento. Decoración y ambientación.
Recepción y reservas (1º-5 h.-10c.)	Organización y optimización del departamento de recepción y reservas. Formalización de las operaciones previas, simultáneas y posteriores a la estancia de la clientela.
Recursos humanos en el alojamiento (2º-4 h.-5c.)	Planificación y selección de la plantilla. Manual de acogida y acciones para la integración del personal en la estructura de la empresa. Técnicas de dirección y dinamización de equipos.
Comercialización de eventos (2º-4 h.-5c.)	Eventos comercializados por los establecimientos de alojamiento turístico. Planificación, supervisión y acciones posventa.
Inglés (1º-5 h.-7c.)	Inglés técnico aplicado al sector turístico: escrito, para producir mensajes propios del sector (reservas, correspondencia comercial...) y oral, que permita mantener una conversación fluida.
Segunda lengua extranjera (2º-6 h.-7c.)	Reconocimiento, interpretación y creación de mensajes escritos y orales en situaciones diversas: habituales, personales y profesionales.
Proyecto de gestión de alojamiento turístico (2º-50 h. en total-5c.)	Diseño, desarrollo y planificación de la ejecución de un proyecto turístico. Presentación y defensa basada en la justificación de la elección realizada, su viabilidad e innovación.
Empresa e Iniciativa Emprendedora (2º-3 h.-4c.)	Capacidades asociadas a la iniciativa emprendedora. Ideas empresariales, su entorno y desarrollo. Viabilidad y puesta en marcha de una empresa.
Formación y orientación laboral (1º-3 h.-5c.)	Proceso de inserción laboral y aprendizaje permanente. Gestión del conflicto y equipos de trabajo. Condiciones laborales derivadas del contrato de trabajo. Seguridad Social, empleo y desempleo. Evaluación y Prevención de Riesgos Laborales.
Formación en centros de trabajo (2º-360 h. en total-22c.)	Se realizará en empresas del entorno. Cada alumno/a contará con un tutor o tutora en el centro y un instructor o instructora en la empresa, que realizarán un seguimiento exhaustivo de la evolución y aprendizaje del alumno/a durante su estancia en el centro de trabajo. Posibilidad de realizar prácticas en empresas de otros países con las becas "Erasmus+".

Lanbide Gaitasuna

- Turismo-ostatueta zuzendariordea. Titulu honen kompetentzia orokorra da turismo-ostatuak establezimenduak antolatzea eta kontrolatzea, eta, horretarako, ezarritako enpresa-politikak aplikatzea, sailen helburuak, merkataritza-ekintzak eta establezimenduaren emaitza ekonomikoak kontrolatzea, ostatuaren arloko zerbitzuak egitea eta bezeroen gogobetetasuna ziurtatzea.

Lan Irteerak

- Harrerako burua.
- Erreserba-arloko burua.
- Gelazainburua, solairu- eta garbiketa-zerbitzuko Arduradun nagusia.
- Turismo-ostatueta zuzendariordea.
- Ekitaldien koordinatzailea.
- Kalitate-koordinatzailea.
- Ostatu-kudeatzailea egoitzetan, ospitaletan, landetxetan eta antzeko alojamenduetan.

Unibertsitaterako Irteerak

- Gradu guztiak

Titulazioa

TURISMO-OSTATUAK KUDEATZEKO GOI MAILAKO TEKNIKARIA

Iraupena

2 Ikasturte (2000 ordu)

Sarbide zuzena

Batxilergoa, Goi Mailako Heziketa Zikloa, Erdi Mailako Heziketa Zikloa

Froga bidezko sarbidea

19 urte beteta eta sarbide zuzena ahalbidetzen duen titulaziorik gabe

Moduluak Edukiak

Turismo-merkatuaren egitura (1.-4 o.-7k.)

Turismo merkatua eta bere testuinguruaren azterketa, bereziki, turismo eskaintza eta eskaria azpimarratuz.

Protokoloa eta harreman publikoak (1.-4 o.-8k.)

Harreman publikoen erabilera sektore turistiko enpresetan, batez ere, bezeroekiko harremanei eta kexa, erreklamazio eta iradokizunen kudeaketari garrantzia berezia emanez. Protokoloa eta bere aplikazioa enpresen eta erakundearen ekitaldietan.

Turismo-marketina (1.-5 o.-10k.)

Turismo-marketinarekin justifikazioa eta kontzeptua. Marketin-mix-aren elementuak eta bere aplikazioa sektore turistikoan. Marketin planaren diseinua eta karakterizazioa.

Turismo-ostatueta zuzendaritza (2.-13 o.-16k.)

Turismo-ostatu enpresa antolatzea eta koordinatzea: oinarritzko irizpideak, organigrama, erabakiak hartzeko tresnak. Turismo-ostatu enpresaren errentagarritasun ekonomiko-finantzarioa: balantzeen eta emaitzen kontuen azterketa, finantzaketa-iturriak, aurrekontu-kontrola, inbertsio-motak. Kalitate-sistemak eta Ingurumen-Kudeaketa.

Solairu-sailaren kudeaketa (1.-4 o.-8k.)

Solairu-saila: antolaketa, ekipamenduak eta mantentze-lanak. Ostatu-unitateak gainbegiratzea eta prest jartzea. Dekorazioa eta girotea.

Harrera eta erreserbak (1.-5 o.-10k.)

Harrera- eta erreserba-saila antolatzea eta optimizatzea. Bezeroen egonaldiaren aurreko, aldi bereko eta ondorengo eragiketak formalizatzea.

Ostatuko giza baliabideak (2.-4 o.-5k.)

Plantilla planifikatzea eta hautatzea. Harrera-eskuliburua eta langileak enpresaren egituraren integrazioa ekintzak. Ekipoak zuzentzeko eta dinamizatzeko teknikak.

Ekitaldiak merkaturatzea (2.-4 o.-5k.)

Turismo-ostatu establezimenduen merkaturatutako ekitaldiak. Plangintza, ikuskapena eta saldu osteko ekintzak.

Ingelesa (1.-5 o.-7k.)

Ingeles teknika turismo sektoreari aplikatua: idatzia, sektorearen berezko mezuak prestatzeko (erreserbak, merkatal korrespondentzia...) eta ahozkoa, elkarrizketa arin bat jarraitzeko aukera izateko.

Atzerriko bigarren hizkuntza (2.-6 o.-7k.)

Idatzizko nahiz ahozko mezuak identifikatzeko, interpretatzeko eta prestatzeko gai izatea hainbat egoera ezberdinetan: ohikoak, pertsonalak eta lanbidearen ingurukoak.

Turismo-osatuta kudeatzeko proiektua (2.-50 osotara.-5k.)

Turismoko proiektu baten diseinua, garapena eta ezarpenaren planifikazioa. Proiektuaren aurkezpena eta defentsa, hautatutako ideien justifikazioa, bere bideragarritasunaren eta berrikuntzan oinarritua.

Enpresa eta ekimen sortzailea (2.-3 o.-4k.)

Ekimen sortzaileari lotutako gaitasunak. Enpresa sortzeko ideiak, bere ingurunea eta garapena. Enpresa baten bidegarritasuna eta sorrera.

Laneko prestakuntza eta orientabidea (1.-3 o.-5k.)

Lan munduratzeko eta etengabeko ikastea, Lantalde eta gatazken kudeaketa. Lan kontratuak sortutako lan baldintzak, Gizarte Segurantzaren enplegu eta lan eza. Lan Arriskuen Ebaluazioa eta prebentzioa.

Lantokiko prestakuntza (2.-360 o. osotara.-22k.)

Inguruko enpresetan egingo da. Ikasle bakoitzak tutore bat izango du ikastetxean eta instruktore bat enpresan, eta hauek, ikaslearen bilakaera eta ikastearen jarraipen zehatza egingo dute bere lantokiko egonaldian zehar.

Lan praktikak atzerriko enpresetan egiteko aukera "Erasmus+" bekekin.