

Hostelería y Turismo

1. Contextualización del sector turístico.

- 1.1 El mercado turístico. Elementos y principales rasgos.
- 1.2 Origen, evolución histórica y situación actual.
- 1.3 Valoración del fenómeno turístico y sus efectos.
- 1.4 Flujos turísticos. Núcleos turísticos.

2. La oferta turística.

- 2.1 Componentes. Destino turístico. Productos turísticos. Recursos turísticos. Infraestructuras.
- 2.2 Los agentes turísticos. Las administraciones públicas y organizaciones turísticas más representativas.
- 2.3 Los servicios turísticos básicos y complementarios. Tipologías. Datos estadísticos por subsectores turísticos.

3. La demanda turística.

- 3.1 Tipos Motivaciones y necesidades. Comportamiento del consumidor/usuario/cliente de productos y servicios turísticos. Elasticidad. Estacionalidad.
- 3.2 Tendencias actuales. Principales rasgos de la demanda turística nacional e internacional.
- 3.3 Técnicas de investigación. Datos estadísticos aplicados a la demanda turística.

4. Las empresas de restauración.

- 4.1 El sector de la restauración. Tipos de establecimientos y fórmulas de restauración.
- 4.2 Normativa en vigor. Tendencias actuales. Modelos organizativos. Relaciones interdepartamentales. Organigramas.
- 4.3 Principales asociaciones empresariales y organizaciones. Datos estadísticos del subsector.

5. Ofertas gastronómicas.

- 5.1 Caracterización y funciones de las ofertas gastronómicas. Elementos y variables. Tipos de ofertas gastronómicas según establecimientos. Factores a tener en cuenta para el diseño de oferta.
- 5.2 Diseño físico de una carta gastronómica. Merchandising de la carta gastronómica y promoción de la oferta de productos.

6. La nutrición.

- 6.1 Alimentación y nutrición. Los nutrientes y sus funciones en el organismo. Necesidades energéticas, funcionales y estructurales.
- 6.2 Grupo de alimentos. Contenidos nutricionales de los alimentos por grupos. Rueda de los alimentos.

7. Dietética.

- 7.1 Principios básicos de dietética. Necesidades nutricionales y energéticas en las distintas etapas de la vida. Metabolismo. Pirámide de los alimentos.
- 7.2 Caracterización de dietas para personas con necesidades alimenticias específicas según estados fisiológicos o patológicos. Principios dietéticos para elaboración de dietas. Tablas de alimentos.

8. Limpieza y desinfección.

- 8.1 La limpieza de utillaje, equipos e instalaciones. Concepto, niveles, procesos y productos.
- 8.2 Normativa. Tratamientos DDD (Desinfección, Desratización y Desinsectación). Peligros sanitarios asociados.

9. La higiene en la manipulación.

- 9.1 La higiene personal. Guías de Prácticas Correctas de Higiene (GPCH).
- 9.2 Medios de protección de cortes, quemaduras y heridas en el manipulador. Medidas de higiene personal. Peligros sanitarios.
- 9.3 Normativa vigente.

10. La seguridad en la manipulación.

- 10.1 Las buenas prácticas en la manipulación de alimentos. Causas de alteración y contaminación de los alimentos.
- 10.2 Reglamentación legal. Sistemas de control. Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC).
- 10.3 Trazabilidad y seguridad alimentaria. Principales normas voluntarias. Protocolos de actuación frente a alertas alimentarias.

11. Gastronomía nacional.

- 11.1 Historia y evolución de los movimientos o corrientes culinarias en España. Tendencias actuales en nuestro país.
- 11.2 La gastronomía como recurso turístico cultural. Gastronomía española. Características generales y regionales. Productos y elaboraciones más significativas.
- 11.3 Distinciones gastronómicas más relevantes a nivel nacional. Certificaciones europeas de alimentos y bebidas.

12. Gastronomía internacional.

- 12.1 Historia y evolución de los movimientos o corrientes culinarias a nivel internacional. Tendencias actuales en el mundo. La gastronomía como recurso turístico cultural.
- 12.2 Gastronomía europea y mundial. Características generales por países o áreas geográficas. Productos y elaboraciones más significativas.
- 12.3 Distinciones gastronómicas más relevantes a nivel internacional. Certificaciones europeas de alimentos y bebidas.

13. Protocolo.

- 13.1 Evolución histórica y tipologías. Protocolo institucional. Reglamentación.
- 13.2 Protocolo empresarial. Manual protocolario y de comunicación de una empresa. Documentación y medios materiales.
- 13.3 Elaboración del programa y cronograma de un acto. Organización del acto. Cierre y evaluación del acto. Protocolo en restauración.

14. Las relaciones públicas en turismo.

- 14.1 Antecedentes históricos. Funciones de las relaciones públicas en el ámbito turístico. Estructura organizativa.
- 14.2 Las relaciones públicas y la comunicación. Imagen corporativa. Recursos de las relaciones públicas.

15. Geografía turística nacional.

- 15.1 Organización territorial, política y administrativa. Autonomía, región, provincia, comarca y municipio. Unidades físicas. Características. Demografía.
- 15.2 Diversidad cultural española. Identificación de los principales destinos turísticos españoles según productos turísticos más significativos. Aplicaciones informáticas y otras fuentes para el estudio de la geografía turística.

16. Geografía turística europea.

- 16.1 Organización política y territorial de Europa. Países comunitarios y no comunitarios. Unidades físicas europeas. Diversidad cultural europea. Culturas, pueblos y lenguas.
- 16.2 Identificación de los principales destinos turísticos de Europa. Aplicaciones informáticas y otras fuentes para el estudio de la geografía turística europea.

17. Geografía turística mundial.

- 17.1 La Organización Mundial del Turismo (OMT). Concepto y funciones. Regiones y subregiones. Geografía turística del resto del mundo.
- 17.2 Rasgos distintivos del relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural. Identificación de los principales destinos turísticos a nivel mundial según productos turísticos más significativos. Aplicaciones informáticas y otras fuentes para el estudio de la geografía turística mundial.

18. Recursos turísticos.

- 18.1 Clasificación y tipologías. Técnicas para la identificación, evaluación e inventariado de los recursos turísticos. Fichas técnicas de recursos turísticos.
- 18.2 El patrimonio histórico-artístico, el sociocultural y el natural y el paisajístico. Normativa de protección.

19. Interpretación de los recursos turísticos.

- 19.1 Interpretación global del patrimonio histórico-artístico, sociocultural y natural. Técnicas e instrumentos para educar y sensibilizar al público ante los recursos visitados.
- 19.2 Métodos para acercar el legado histórico-artístico al visitante. Diferentes estilos y movimientos artísticos.
- 19.3 Procedimientos interpretativos sobre el patrimonio sociocultural y su diversidad. La explicación del medio natural al público visitante. Capacidad de carga.
- 19.4 Senderos turísticos. Señalización turística. Las nuevas tecnologías.

20. Planificación de la oferta turística en destino.

20.1 La planificación turística. Normativa multidisciplinar aplicable. Los agentes turísticos públicos y privados implicados.
20.2 Evaluación del potencial turístico. Ordenación urbana, medioambiental, territorial y turística. Dinamización territorial, desarrollo local y yacimientos de empleo. Ayudas y subvenciones.

21. Diseño y definición de productos turísticos.

21.1 Definición del producto, servicio y/o destino turístico. tipologías turísticas. Creación, modificación y/o eliminación de productos, servicios y/o destinos turísticos.
21.2 Plan de Desarrollo Turístico. Fase analítica. Decisiones estratégicas. Planes de actuación. Fase de revisión y control.

22. Servicios de información turística.

22.1 Historia de los servicios de información turística. Tipologías. Nuevas fórmulas. Funciones. Normativa.
22.2 Las nuevas tecnologías en la información turística. Redes de servicios de información turística. Relaciones externas con otras organizaciones/entidades.
22.3 El informador turístico. Datos estadísticos del subsector.

23. Planificación y organización de los servicios de información turística.

23.1 Planificación y diseño de los servicios de información turística. Localización. Distribución de espacios y áreas. Equipos y mobiliario.
23.2 Principios, sistemas y tipos de organización. Departamentalización. Estructuras organizativas. Organigramas.

24. Gestión de la información en los servicios de información turística.

24.1 Coordinación de los recursos humanos, técnicos y materiales en la prestación del servicio de información. La prestación del servicio. Fases según tipología.
24.2 Procedimientos de creación/obtención, archivo, transmisión y procesamiento de la información turística. Sistemas de control y evaluación.
24.3 Circuitos documentales. Herramientas informáticas aplicables.

25. El guía turístico profesional.

25.1 Antecedentes históricos. Deontología profesional. Figuras profesionales y su caracterización.
25.2 Normativa legal de la actividad. Regulación del acceso a guía profesional. Servicios y funciones. Relaciones profesionales con otros agentes turísticos. Las asociaciones y los colegios profesionales. Datos estadísticos del subsector.

26. Servicios de asistencia y guía.

26.1 Preparación del servicio. Tipos de servicios. Fases en la prestación del servicio. La presentación, el desarrollo y la despedida.
26.2 Encuestas y autoevaluación. Tipos y aplicaciones. La gestión del imprevisto. Técnicas. Herramientas informáticas.

27. Los controles al flujo turístico.

27.1 Viajeros, viajeros en tránsito, fronteras y aduanas. Controles de seguridad. Aspectos legales y documentación. Controles monetarios y fiscales.
27.2 Normativa internacional y comunitaria sobre cambio y movimiento de moneda y otros bienes. Embajadas y consulados. Funciones y servicios.
27.3 Controles sanitarios. La salud y la seguridad en los viajes. Riesgos sanitarios y de otra índole. Seguros de viajes. Fuentes de información de utilidad para el viajero.

28. Dinámica de grupos.

28.1 La comunicación en el servicio de asistencia y guía. Fases. Habilidades sociales y técnicas de comunicación específicas para la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos.
28.2 Los grupos turísticos. Caracterización. Dirección y liderazgo de grupos. Técnicas de dinamización de grupos en diferentes entornos y distintos segmentos. Programas de animación y actividades lúdico-recreativas en ruta o a bordo.

29. La asistencia en terminales de transporte de viajeros.

29.1 Medios de transporte y sus terminales. Características, instalaciones, organización y funcionamiento básico. Derechos y obligaciones de viajeros y transportistas.
29.2 Procedimiento de facturación. Normas de seguridad. Documentación. Mercancías peligrosas y animales vivos.

29.3 Procedimientos de entradas y salidas de viajeros en terminales de transporte. Etapas. Protocolos de actuación en caso de incidencias.

30. Eventos en el ámbito de la hostelería y el turismo.

30.1 Los eventos. Tipología. Evolución histórica y función. Nuevas tendencias.

30.2 Servicios demandados según la tipología de eventos. Figuras profesionales. La captación de eventos. Organismos y empresas públicas y privadas intervinientes.

30.3 Patrocinadores y entidades colaboradoras. Organizaciones y asociaciones profesionales más representativas. Datos estadísticos del subsector.

31. Planificación y organización de eventos.

31.1 Planificación de eventos. Modalidades de organización de eventos. Técnicas y procedimientos.

31.2 Contratación de servicios externos. Presupuesto general del evento y servicio por servicio. Fases y metodología para su desarrollo.

31.3 Coordinación de los recursos humanos, técnicos y materiales para la organización de eventos. Aplicación de normas de protocolo en diversos tipos de actos.

31.4 Control de acceso. Plan de seguridad.

32. Gestión y control de eventos.

32.1 Gestión comercial y administrativa del evento. La comunicación. Circuito documental. Aplicaciones informáticas de gestión de eventos.

32.2 Procedimientos de acogida, atención durante el evento y despedida. Cierre del evento. Facturación a clientes.

32.3 Pago a proveedores de servicios y personal contratado. Atención post-venta. Evaluación del evento. Desviaciones y medidas correctoras.

33. Las entidades de intermediación turística.

33.1 Evolución histórica. Reglamentación sobre entidades de intermediación turística. Tipologías y funciones. Nuevas tendencias.

33.2 El intermediario turístico como profesional turístico. Actitudes y aptitudes. Los sistemas globales de distribución y las centrales de reservas.

33.3 Concentración empresarial. Principales organizaciones y asociaciones empresariales. Datos estadísticos del subsector.

34. La planificación y organización de entidades de intermediación turística.

34.1 Principios, sistemas y tipos de organización. la departamentalización. Estructuras organizativas. Organigramas.

34.2 Relaciones intradepartamentales e interdepartamentales. Relaciones con otros agentes y proveedores turísticos.

34.3 Planificación y diseño de una entidad de intermediación turística. Localización. Distribución de espacios y áreas. Equipos y mobiliario.

35. La intermediación en la venta de viajes combinados.

35.1 Viajes combinados. Elementos y clases. El programa de viajes combinados. Efectos jurídicos.

35.2 Relaciones profesionales y contratos con los proveedores en la venta de viajes combinados. Normativa aplicable a la creación, la venta y las tarifas aplicables a los viajes combinados. Impuestos y tasas en la intermediación de la venta de viajes combinados.

36. Diseño y cotización de viajes combinados.

36.1 Investigación de mercado para el diseño de viajes combinados. Secuenciación del diseño de viajes combinados. Negociación y criterios en la selección de proveedores.

36.2 Cotización de los servicios que componen un viaje combinado. Componentes. Cálculo del precio de venta final.

36.3 Documentación derivada del diseño y cotización de viajes combinados. Nuevas tecnologías aplicadas al diseño y cotización de los viajes combinados.

37. Operativa de los viajes combinados.

37.1 Operación y reserva de los viajes combinados. Normativa y procesos. Aplicaciones informáticas específicas de gestión y reserva de servicios turísticos.

37.2 Documentación. Registro de datos. Operaciones de cierre y post-venta.

38. La intermediación en la venta del transporte.

- 38.1 Intermediación en la venta de transportes. Legislación europea y española sobre medios de transporte y tarifas.
- 38.2 La intermediación con el transporte aéreo. La intermediación con el transporte ferroviario. La intermediación con el transporte marítimo. La intermediación con el transporte terrestre por carretera.
- 38.3 Impuestos y tasas en la intermediación de la venta de transporte.

39. La intermediación en la venta del alojamiento y otros servicios.

- 39.1 La intermediación en la venta de alojamiento turístico. Legislación vigente. Los contratos entre las empresas de intermediación y las de alojamiento turístico.
- 39.2 Los proveedores en la venta de alojamiento turístico. Impuestos, tasas y tarifas en la intermediación de la venta de alojamiento turístico. Intermediación en la venta de otros servicios turísticos sueltos.
- 39.3 Aplicaciones informáticas específicas de gestión y reserva de servicios turísticos.

40. Los alojamientos turísticos.

- 40.1 Normativa estatal y autonómica de establecimientos de alojamiento turístico. Clasificaciones. Nuevas fórmulas.
- 40.2 Principios, sistemas y tipos de organización. Departamentalización. Estructuras organizativas. Organigramas.
- 40.3 Los sistemas informáticos de gestión hotelera. Concentración empresarial. Principales organizaciones y asociaciones empresariales. Datos estadísticos del subsector.

41. Los alojamientos turísticos rurales.

- 41.1 Normativa autonómica de establecimientos de alojamiento turístico rural. Clasificaciones. Dispersión terminológica y clasificatoria.
- 41.2 Evolución y tendencias de la oferta y la demanda. Principios, sistemas y tipos de organización según dimensión empresarial. Departamentalización según tipos de servicios prestados.
- 41.3 Estructuras organizativas. Organigramas. Principales organizaciones y asociaciones empresariales. Datos estadísticos actuales. Ayudas y subvenciones por parte de las administraciones.

42. La seguridad en los alojamientos turísticos.

- 42.1 Principios de seguridad. Amenazas y riesgos que pueden producirse. Principios empleados contra incendios, robos, accidentes e intoxicaciones. Sistemas y equipos.
- 42.2 Elaboración de planes de seguridad para establecimientos de alojamiento. Planes de emergencia. Manuales de actuación.
- 42.3 Garantías y riesgos que cubren los seguros. Normativa legal en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.

43. Departamento de recepción.

- 43.1 Organización y funciones. Subdepartamentos. Organigramas y tendencias actuales.
- 43.2 Figuras profesionales en el departamento de recepción. Distribución de tareas. Relaciones con otras áreas del establecimiento.
- 43.3 Planificación y diseño de una recepción. Localización dentro del establecimiento. Distribución de espacios y áreas. Instalaciones, equipos y mobiliario.

44. Operativa del departamento de recepción.

- 44.1 Procesos de prestación de servicios a la entrada, estancia y salida de clientes. Circuitos documentales.
- 44.2 Técnicas de obtención, archivo y difusión de la información. Normativa aplicable. Herramientas informáticas.

45. Departamento de reservas.

- 45.1 Objetivos, funciones y tareas. Figuras profesionales en el departamento de reservas. Centrales de reserva o call centers de grupos hoteleros.
- 45.2 Planificación y diseño de un departamento de reservas. Localización dentro del establecimiento. Distribución de espacios y áreas. Instalaciones, equipos y mobiliario.

46. Operativa del departamento de reservas.

- 46.1 La oferta alojativa. Negociación. Diseño de tarifas según fuentes de reservas, clientes y nivel de ocupación.
- 46.2 Proceso de toma de reservas. Cancelación, modificación y penalizaciones. Control de la ocupación.

46.3 Sistemas informáticos de gestión de reservas. Documentación de reservas. Gestión e información interdepartamental.

46.4 Normativa legal sobre precios, garantías y reservas.

47. Departamento de pisos.

47.1 Planificación de los procesos y las áreas de trabajo. La organización y distribución de tareas.

47.2 Los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería. Ubicación y distribución en planta de equipos, máquinas y mobiliario.

47.3 Control de las operaciones. Métodos de medición de la actividad productiva. Circuitos documentales más relevantes. Relaciones interdepartamentales.

48. Área de limpieza.

48.1 Figuras profesionales en el área de limpieza de unidades de alojamiento y zonas comunes. Principios, sistemas y tipos de organización.

48.2 Estructuras organizativas. Organigramas. Relaciones intradepartamentales e interdepartamentales.

48.3 Programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento. Productos de limpieza. Condiciones y riesgos para su utilización.

49. Área de lavandería y lencería.

49.1 Figuras profesionales en el área de lavandería y lencería. Principios, sistemas y tipos de organización.

49.2 Estructuras organizativas. Organigramas. Relaciones intradepartamentales e interdepartamentales.

49.3 Coordinación de los procesos de lavado, planchado y costura. Supervisión de la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas comunes.

50. Área de mantenimiento.

50.1 Figuras profesionales en el área de mantenimiento. Principios, sistemas y tipos de organización. La departamentalización.

50.2 Estructuras organizativas. Organigramas. Relaciones intradepartamentales e interdepartamentales. Instalaciones, mobiliario y equipos.

50.3 Competencias. Mantenimiento preventivo, correctivo y mixto. Control del nivel de conservación de las instalaciones.

51. Técnicas de comunicación.

51.1 La comunicación. Elementos y fases del proceso de comunicación. Barreras en la comunicación.

51.2 La comunicación oral, escrita y no verbal. La comunicación alternativa. Factores y técnicas para mejorar el proceso de la comunicación. Nuevas tecnologías en la comunicación.

52. Proceso de venta.

52.1 Técnicas de venta. Principios básicos según clase de venta.

52.2 La atención al cliente no presencial. Etapas en el proceso de venta.

52.3 Perfil del vendedor. La negociación en la compra-venta. Instrumentos.

53. Sugerencias, quejas y/o reclamaciones.

53.1 Gestión de las sugerencias, reclamaciones y/o quejas en las empresas/entidades de hostelería y turismo. Procesamiento y tratamiento de la sugerencia, reclamación y/o queja. Fases en la atención y/o resolución. La protección del consumidor y el usuario en España y en la Unión Europea. Legislación aplicable. Documentación más representativa.

54. Marketing turístico.

54.1 Evolución histórica. nombres propios en marketing.

54.2 Marketing de servicios. Características diferenciadoras.

54.3 Marketing turístico. El marketing empresarial y el de base territorial o de destinos turísticos.

55. Nuevas formas de marketing turístico.

55.1 Las nuevas tecnologías en el marketing. El marketing en Internet. El marketing directo.

55.2 El marketing post-venta o de fidelización. El marketing interno. El consumerismo aplicado al sector de la hostelería y el turismo. Tendencias.

56. Plan de marketing.

56.1 La planificación comercial. Funciones y objetivos. Etapas.

56.2 Fase analítica. Fase estratégica. Fase operativa. Fase de valoración económica.

56.3 Fase de control. Desviaciones y medidas correctoras.

57. Los sistemas de información de marketing.

57.1 Fuentes de información. Clases.

57.2 Investigación de mercados. Instrumentos estadísticos. Segmentación de mercados. Variables.

58. El marketing operativo.

58.1 Las 4 «p», el producto-servicio o destino turístico. La servucción.

58.2 El ciclo de la vida del producto y de los destinos turísticos. Políticas de precios, distribución y comunicación aplicables al sector de la hostelería y el turismo.

59. Calidad turística.

59.1 Evolución histórica y característica. Sistemas de calidad aplicables al sector de la hostelería y el turismo.

59.2 Gestión de la calidad en las empresas/entidades de hostelería y turismo. Herramientas y técnicas.

59.3 Plan de Calidad. Manual de Calidad. Certificaciones.

60. La administración empresarial.

60.1 El proceso administrativo. Funciones. Objetivos.

60.2 El proceso de planificación empresarial. Tipos de planes. Importancia de la función de control en el proceso administrativo.

61. Los presupuestos en las empresas/entidades turísticas.

61.1 El ciclo presupuestario. Clases. Elaboración de presupuestos. Control, desviaciones y medidas correctoras.

61.2 Instrumentos de control empresarial no estrictamente presupuestarios. Técnicas de programación y control más usadas en las empresas/entidades de hostelería y turismo.

62. Los costes de explotación y la fijación de precios.

62.1 Los costes de la producción y sus tipologías. El precio de venta y sus componentes principales. Métodos de fijación del precio de venta.

62.2 Determinación de consumo, coste de venta y margen bruto. Variables a tener en cuenta para la mejora del beneficio de la explotación.

63. El aprovisionamiento en las empresas/entidades turísticas.

63.1 Organización y funciones. Tendencias actuales. Distribución de tareas. Relaciones con prestatarios de servicios y proveedores.

63.2 La selección de proveedores. Sistemas y procesos de recepción de géneros/existencias, almacenamiento, distribución interna, control y valoración de inventarios.

63.3 Sistemas de identificación de necesidades de aprovisionamiento. Procesos de compras. Circuitos documentales. Herramientas informáticas.

64. Análisis de la rentabilidad en las empresas/entidades turísticas.

64.1 La cuenta de explotación como instrumento para el análisis de la rentabilidad de la empresa/entidad. Análisis de la rentabilidad económica.

64.2 Análisis de la rentabilidad financiera. Principales ratios financieros. Determinación del umbral de rentabilidad.

65. Análisis de las inversiones y la financiación de las empresas/entidades turísticas.

65.1 Decisión y necesidad de inversión. tipos de inversión. métodos para la valoración y selección de inversiones.

65.2 Fuentes de financiación propias. Fuentes de financiación ajenas.

66. Análisis financiero de las empresas/entidades turísticas.

66.1 El balance como instrumento de análisis financiero. Estructura y elementos patrimoniales. Posiciones patrimoniales.

66.2 Equilibrio y desequilibrio financiero. Análisis de la liquidez. Análisis del endeudamiento. Relación óptima entre recursos propios y recurso ajenos.

67. Gestión fiscal y bancaria.

67.1 La gestión tributaria. El marco impositivo en el sector de la hostelería y el turismo. Obligaciones fiscales de las empresas/entidades turísticas.

67.2 La información bancaria. Control de cajas y bancos. Política de créditos. Gestión de impagos y devoluciones.

68. Gestión administrativa.

68.1 Los procesos administrativos en las empresas/entidades de hostelería y turismo. La identificación de circuitos documentales. Sistemas y métodos de archivo de la documentación.

68.2 La normativa de gestión documental. Los procesos y documentos derivados de las relaciones con proveedores e intermediarios. Los procesos y documentos derivados de las relaciones con clientes.

69. La profesión turística.

69.1 Los puestos de trabajo más representativos del sector de la hostelería y el turismo. Aptitudes y actitudes necesarias.

69.2 Principios deontológicos. Profesiogramas. Peso específico en el mercado laboral español. Datos estadísticos.

70. Los recursos humanos en las empresas/entidades turísticas.

70.1 Previsión y planificación de plantillas. Determinación de puestos de trabajo.

70.2 Organización del personal y del tiempo de trabajo. Selección de personal. Legislación en vigor.

71. Gestión de los recursos humanos.

71.1 Gestión de personal en las empresas/entidades de hostelería y turismo. Manual de empresa. Contenido y función.

71.2 La motivación. Estrategias de incentivos a la producción.

71.3 La formación. Programas de formación. Carreras profesionales. La integración del personal. Plan de Acogida. Programas de adaptación.

72. Dirección, liderazgo y trabajo en equipo.

72.1 Dirección de equipos de trabajo. Sistemas y técnicas de liderazgo. Las reuniones laborales.

72.2 El trabajo en equipo y sus características básicas. La negociación. Resolución de conflictos y toma de decisiones.

73. Gestión medioambiental en las empresas/entidades turísticas.

73.1 Sostenibilidad turística. Optimización en el uso de recursos naturales y energéticos. Minimización de impactos ambientales.

73.2 La cultura de las 3 «R». Residuos, vertidos o emisiones. Conceptos y técnicas de gestión. Normativa aplicable.

73.3 Planes de gestión medioambiental en las empresas/entidades turísticas. Auditorías. Certificaciones.

74. La animación turística.

74.1 Aspectos históricos y tendencias. Tipos de animación y ámbitos de aplicación. El animador turístico. Perfil, tareas y deontología profesional.

74.2 La animación en los establecimientos de alojamiento y medios de transporte. Organización y funciones. Departamentalización y tendencias actuales. Relaciones con otras áreas del establecimiento.

74.3 Planificación y diseño de un departamento de animación. Localización dentro del establecimiento o la nave. Distribución de espacios y áreas. La animación en terminales de viajeros, palacios de congreso y otros ámbitos.

75. Operativa en la animación turística.

75.1 El programa de animación turística. Recursos de animación. Instalaciones, equipos y mobiliario.

75.2 Actividades físicas y deportivas. Tipologías. Actividades lúdico-recreativas. El juego.

75.3 Actividades culturales. Talleres y otros. Veladas y espectáculos. Clases. Técnicas de expresión, caracterización y escenografía. Aplicaciones informáticas. Nuevas tecnologías.