

ITINERARIO FORMATIVO
ANEXO II - ACUERDO PARA LA ACTIVIDAD FORMATIVA

Operadores de central telefónica

**1. UBICACIÓN PROFESIONAL Y ORIENTACIÓN EN EL
MERCADO DE TRABAJO**

- LA EMPRESA COMO UNIDAD ECONÓMICA DE PRODUCCIÓN
- LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y DE OFICINAS
- BÚSQUEDA DE PERSONAL
- MARCO JURÍDICO LABORAL

2. INTRODUCCIÓN A LA HOSTELERÍA

- LA HOSTELERÍA. VISIÓN DE CONJUNTO
- DEFINICIÓN
- CLASIFICACIÓN
- LA HOSTELERÍA EN ESPAÑA
- DATOS SIGNIFICATIVOS

3. FUNDAMENTOS DE RECEPCIÓN

- CONCEPTO
- ORGANIZACIÓN
- VARIABLES
- PERFIL DEL RECEPCIONISTA

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE RECEPCIÓN

- LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN
- ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD: RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES
- DOCUMENTOS, REGISTRO Y ARCHIVO
- PRESUPUESTO, CONTROL Y ANÁLISIS
- LOS IMPRESOS Y DOCUMENTOS EN LA EMPRESA

5. RESERVAS

- DEFINICIÓN
- ELEMENTOS DE UNA RESERVA
- PETICIÓN DE RESERVA
- LOS CLIENTES

ITINERARIO FORMATIVO
ANEXO II - ACUERDO PARA LA ACTIVIDAD FORMATIVA

Operadores de central telefónica

6. MOSTRADOR

- CONCEPTO
- ENTRADAS
- ESTANCIAS
- SALIDAS
- HORARIOS, INFORMACIÓN
- MOSTRADOR Y OTROS DEPARTAMENTOS. SU RELACIÓN

7. CONSERJERÍA

- DEFINICIÓN
- FUNCIONES
- REGISTRO DE CLIENTES
- RELACIONES CON INFORMADORES TURÍSTICOS, TRANSFERISTAS Y ANIMADORES

8. MANO CORRIENTE

- CONCEPTO
- MANO CORRIENTE MANUAL
- MANO CORRIENTE MECANIZADA
- FACTURACIÓN

9. CAJA

- CONCEPTO
- FUNCIONES
- DOCUMENTOS UTILIZADOS EN CAJA
- CONTROLES Y RESÚMENES

10. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

- SEGURIDAD
- HIGIENE Y CALIDAD DE AMBIENTE

ITINERARIO FORMATIVO
ANEXO II - ACUERDO PARA LA ACTIVIDAD FORMATIVA

Operadores de central telefónica

11. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

- PROCESO DE COMUNICACIÓN
- LA EXPRESIÓN ORAL
- MEDIOS MÁS UTILIZADOS PARA LAS COMUNICACIONES HABLADAS
- EL LENGUAJE CORPORAL
- LA ATENCIÓN AL VISITANTE

ITINERARIO FORMATIVO
ANEXO II - ACUERDO PARA LA ACTIVIDAD FORMATIVA

Operadores de central telefónica

12. INFORMÁTICA

- EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL ORDENADOR.
- CONCEPTOS BÁSICOS.
- HARDWARE
- SOFTWARE.
- IDEAS BÁSICAS DEL ENTORNO GRÁFICO WINDOWS.
- ACCESORIOS DE WINDOWS.
- PANEL DE CONTROL.
- ALGUNAS NOTAS DE INTERÉS.

13. OFIMÁTICA

- MECANIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE OFICINAS
- PROCESADOR DE TEXTOS
- BASE DE DATOS
- HOJA DE CÁLCULO

14. DEFINICIÓN Y FASES DEL SERVICIO AL CLIENTE

- GENERALIDADES DEL SERVICIO AL CLIENTE
- FASES SUCESIVAS DEL SERVICIO AL CLIENTE
- RAZONES DEL NO FUNCIONAMIENTO DIRECTO
- ACTUACIONES POSITIVAS Y NEGATIVAS EN EL TRATO DIRECTO

ITINERARIO FORMATIVO
ANEXO II - ACUERDO PARA LA ACTIVIDAD FORMATIVA

Operadores de central telefónica

15. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

- ESTRUCTURACIÓN DE TAREAS
- ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO

16. MEJORA DE MÉTODOS

- MEJORA DE MÉTODOS DE TRABAJO
- INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DE TIEMPOS
- ESTUDIO DE TIEMPO CON CRONÓMETRO
- MODO DE REALIZAR UN ESTUDIO DE TIEMPOS COMPLETO
- MUESTREO DE TRABAJO
- COEFICIENTES DE DESCANSO
- TABLA DE TIEMPOS NORMALIZADOS
- TIEMPOS PREDETERMINADOS

10. CONTROL DE CALIDAD

- LA FUNCIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA
- SISTEMAS DE LA CALIDAD

11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- CONCEPTOS BÁSICOS Y NORMATIVA
- SEGURIDAD
- HIGIENE Y CALIDAD DE AMBIENTE
- GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- PRIMEROS AUXILIOS

12. NORMATIVA LABORAL Y PROFESIONAL RELACIONADA CON LA OCUPACIÓN

- MERCADO DE TRABAJO
- EMPLEABILIDAD
- SERVICIOS Y RECURSOS PARA EL EMPLEO.
- BÚSQUEDA DE EMPLEO.
- ENTREVISTA DE SELECCIÓN.
- HERRAMIENTAS Y MEDIOS DE CONTACTO PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO.
- PROCESO DE SELECCIÓN.