

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.


ETHAZI

Ciclos de alto rendimiento

Titulación
TÉCNICO/A SUPERIOR EN GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
Duración

2 Cursos.

Acceso directo

Bachillerato, Ciclo Formativo de Grado Superior, Ciclo Formativo de Grado Medio.

Formación en empresa (1º-128h / 2º-480h. min.): La formación se realizará en empresas del entorno. Cada alumno/a contará con un tutor/a en el Instituto y un instructor/a en la empresa, que realizarán un seguimiento exhaustivo de la formación.

Posibilidad de realizar prácticas en empresas de otros países gracias a becas Erasmus+.

Módulos Contenidos

Estructura del mercado turístico (1º-4h.-8c.)	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 (2º-4h.-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-5h.-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-8h.-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-4h.-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-5h.-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-3h.-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-3h.-5c.)	Eventos comercializados por los establecimientos de alojamiento turístico. Planificación, supervisión y acciones posventa
Inglés (1º-5h.)	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 (Francés) (2º-5h.-7c.)	Reconocimiento, interpretación y creación de mensajes escritos y orales en situaciones diversas: habituales, personales y profesionales.
Itinerario Personal Empleabilidad I (1º-4h.)	Identificación de las características del sector y definición de los puestos de trabajo. Prevención de riesgos laborales. Análisis de las condiciones laborales. Proceso de inserción laboral y aprendizaje a lo largo de la vida.
Itinerario Personal Empleabilidad II (2º-3h.)	Procesos selectivos de empleo. Competencias personales, sociales y emocionales. Habilidades emprendedoras. Ideas de emprendimiento. Proyecto emprendedor.
Digitalización Sectores Productivos (1º-2h.)	Digitalización en los sectores productivos. Caracterización de las tecnologías habilitadoras. Cloud y sistemas conectados. Aplicación de la inteligencia artificial. Evaluación de datos. Desarrollo de un proyecto de digitalización de una empresa.
Sostenibilidad Sistema Productivo (1º-1h.)	Agenda 2030 de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda FP Euskadi Basque Country 2030. Retos ambientales y sociales. Criterios de sostenibilidad en el desempleo profesional y personal. Productos y servicios responsables. Actividades sostenibles. Análisis de planes de sostenibilidad.
Optativas (2º-4h.)	Módulos optativos por definir.
Proyecto Intermodular (2º-50h.en total)	Caracterización de las empresas del sector atendiendo a su organización y al tipo de producto o servicio. Planteamiento de soluciones a las necesidades del sector. Planificación y seguimiento de la ejecución de las actividades propuestas. Presentación y defensa del proyecto utilizando eficazmente las competencias técnicas y personales.

Lanbide Gaitasuna

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

Lan irteerak

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

Unibertsitaterako Irteerak

- Gradu guztiak.



ETHAZI

Etekin handiko zikloak

Titulazioa	TURISMO-OSTATUAK KUDEATZEKO GOI MAILAKO TEKNIKARIA
Iraupena	2 Ikasturte.
Sarbide zuzena	Batxilergoa, Goi Mailako Heziketa Zikloa, Erdi Mailako Heziketa Zikloa.

Lantokiko Prestakuntza (1.-128o. / 2.-480o. min.): Formazioa inguruko enpresetan gauzatzen da. Ikasle bakoitzak tutore bat izango du Ikastetxean eta instruktore bat enpresan formazioaren jarraipen zehatza egingo dutelarik.

Lan praktikak atzerriko enpresetan egiteko aukera Erasmus+ bekei esker.

Moduluak Edukiak

Turismo merkatuaren egitura (1.-4o.-8k.)	Turismo merkatua eta bere testuinguruaren azterketa, bereziki, turismo eskaintza eta eskaria azpimarratuz. Tipologia turistikoak eta beren joerak identifikatzea.
Protokoloa eta harreman publikoak (2.-4o.-8k.)	Harreman publikoen erabilera sektore turistiko enpresetan, batez ere, bezeroekiko harremanei eta kexa, erreklamazio eta iradokizunen kudeaketari garrantzi berezia emanez. Protokoloa eta bere aplikazioa enpresen eta erakundeek ekitaldietan.
Turismo marketina (1.-5o.-10k.)	Turismo marketinaren justifikazioa eta kontzeptua. Marketin-mix-aren elementuak eta bere aplikazioa sektore turistikoan. Marketin planaren diseinua eta karakterizazioa.
Turismo-ostatueta zuzendaritza (2.-8o.-16k.)	Turismo-ostatu enpresa antolatzea eta koordinatzea: oinarriko 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.-4o.-8k.)	Solairu-saila: antolaketa, ekipamenduak eta mantentze-lanak. Ostatu-unitateak gainbegiratzea eta prest jartzea. Dekorazioa eta girotzea
Harrera eta erreserbak (1.-5o.-10k.)	Harrera- eta erreserba-saila antolatzea eta optimizatzea. Bezeroen egonaldiaren aurreko, aldi bereko eta ondorengo eragiketak formalizatzea
Ostatuko giza baliabideak (2.-3o.-5k.)	Plantilla planifikatzea eta hautatzea. Harrera-eskuliburua eta langileak enpresaren egituran integratzeko ekintzak. Ekipoak zuzentzeko eta dinamizatze teknika
Ekitaldiak merkaturatzea (2.-3o.-5k.)	Turismo-ostatu establezimenduen merkaturatutako ekitaldiak. Plangintza, ikuskapena eta saldu osteko ekintzak
Ingeles (1.-5o.)	Ingeles teknika turismo-sektoreari aplikatua: idatzia sektorearen berezko mezuak prestatzeko (erreserbak, merkatal-korrespondentzia...) eta ahozkoa, elkarrizketa arin bat jarraitzeko gaitasuna izateko.
Bigarren hizkuntza (2.-5o.-7k.)	Idatzizko nahiz ahozko mezuak identifikatzeko, interpretatzeko eta prestatzeko gai izatea hainbat egoera ezberdinetan: ohikoak, pertsonalak eta lanbidearen ingurukoak.
Enplegarritasunerako ibilbide pertsonala I (1.-4o.)	Sektorearen ezaugarriak identifikatzea eta lanpostuak definitzea. Laneko arriskuen prebentzioa. Lan-baldintzen analisia. Lanerako eta bizialdi osoko ikaskuntzarako.
Enplegarritasunerako ibilbide pertsonala II (2.-3o.)	Enplegurako hautaketa-prozesuak. Konpetentzia pertsonal, sozial eta emozionalak. Trebetasun ekintzaileak. Ekintzailetza-ideiak. Proiektu ekintzailea.
Produktzio-sektoreei aplikatutako digitalizazioa (1.-2o.)	Digitalizazioa produktzio-sektoreetan. Teknologia gaitzaileak ezaugarritzea. Cloud-a eta sistema konektatuak. Adimen artifizialaren aplikazioa. Datuen ebaluazioa. Enpresa bat digitalizatzeko proiektu bat garatzea.
Produktzio-sistemari aplikatutako iraunkortasuna (1.-1o.)	Nazio Batuen 2030 Agenda eta Garapen Jasangarriko Helburuak. Euskadiko LH Basque Country 2030 Agenda. Ingurumen- eta gizarte-erronkak. Jasangarritasun-irizpideak jardun profesionalen eta pertsonalean. Produktu eta zerbitzu arduratsuak. Jarduera jasangarriak. Enpresa-jasangarritasuneko planen analisia.
Hautazkoak (2.-4o.)	Hautazko Moduluak zehazteko.
Proiektu intermodularra (2.-5o. orotara)	Sektoreko enpresak sailkatzea, hauen antolamenduaren arabera eta produktu edo zerbitzu motaren arabera. Sektorearen beharizanetarako irtenbideak planteatzea. Planteatutako irtenbiderako proposatutako jarduerak gauzatzeko prozesua planifikatzea eta gauzatzea. Proiektua aurkeztea eta defendatzea konpetentzia teknikoak eta pertsonalak eraginkortasunez erabiliz.