

TEMARIO DEL

MÁSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS HIDROTERMALES Y SPA

Experto en Técnicas Hidrotermales y Estética del Bienestar

Materiales Incluidos:

- 1 Manual teórico (304 pags) "Técnicas Hidrotermales y Estéticas del Bienestar"
- 1 Cuaderno de ejercicios (24 pags) "Técnicas Hidrotermales y Estéticas del Bienestar"

1. MÓDULO 1. TÉCNICAS HIDROTERMALES Y ESTÉTICA DEL BIENESTAR

UNIDAD DIDÁCTICA 1. HISTORIA DEL AGUA COMO AGENTE TERAPÉUTICO

1. Introducción
2. El agua como fuente de salud y bienestar
3. Historia del agua como agente terapéutico
4. Tipos de agua según el centro

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HIDROTERAPIA

1. Hidroterapia
2. Efectos terapéuticos
3. Efectos fisiológicos del agua como método termoterapéutico
4. Indicaciones y contraindicaciones de la hidroterapia

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TALASOTERAPIA

1. Introducción
2. Concepto de talasoterapia
3. Historia de la talasoterapia
4. Aplicaciones de la talasoterapia
5. Beneficios y contraindicaciones de la talasoterapia

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CENTROS PARA LA SALUD Y EL BIENESTAR

1. Introducción
2. Balnearios
3. Centros de talasoterapia
4. Spas

5. Diseño de las instalaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COSMÉTICA TERMAL

1. Cosmética termal
2. Arcillas
3. Peloides
4. Aceites esenciales
5. Algas
6. Exfoliantes y exfoliaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 6. TÉCNICAS HIDROTERMALES

1. Técnicas hidrotermales en el campo de la estética
2. Técnicas de balneación
3. Técnicas a presión
4. Técnicas hidrotermales sin presión
5. Sauna y baño de vapor
6. Circuito termal de un centro spa

UNIDAD DIDÁCTICA 7. TRATAMIENTOS DE ESTÉTICA DEL BIENESTAR

1. Introducción
2. Tratamientos de salud y bienestar en los centros termales y spas
3. Tratamientos corporales
4. Tratamientos faciales
5. Tratamientos de manos y pies
6. Tratamientos de dermocosmética, medicina y cirugía estética

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PROFESIONALES DE LOS CENTROS TERMALES Y SPAS

1. Introducción
2. Organigrama de los centros termales y spas
3. Competencias profesionales, personales y sociales de los profesionales de los centros termales y spas
4. Profesionales de los centros termales y spas

UNIDAD DIDÁCTICA 9. RECEPCIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Introducción
2. Técnicas de recepción y atención al cliente
3. Tipos de clientes
4. Tipos de visitas que puede hacer el cliente al centro termal o spa
5. Necesidades del cliente. Tratamiento de las dudas, quejas y reclamaciones del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 10. SEGURIDAD E HIGIENE EN LA APLICACIÓN DE TÉCNICAS HIDROTERMALES

1. Introducción
2. Prevención de riesgos laborales
3. Seguridad e higiene
4. Primeros auxilios

UNIDAD DIDÁCTICA 11. EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS HIDROTERMALES

1. Introducción
2. Concepto de calidad, evaluación y control de la calidad en el ámbito de los centros termales y spa
3. Parámetros que definen la calidad de los servicios ofrecidos por el centro termal o spa
4. Las normas de calidad
5. Grado de satisfacción del cliente y calidad percibida

Recepción y Atención al Cliente

1. MÓDULO 1. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD FORMATIVA 1. FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

1. El trabajo y la salud.
2. Las condiciones de trabajo.
3. Daños derivados del trabajo.
4. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PAPEL DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

1. Integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de la organización.
2. Funciones de los mandos intermedios en la prevención de riesgos laborales.
3. Instrumentos del mando intermedio para la prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA MANDO INTERMEDIOS.

1. Evaluación de riesgos.
2. Control y registro de actuaciones.
3. Elaboración de planes de emergencia para los trabajadores.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TIPOS DE RIESGO Y MEDIDAS PREVENTIVAS.

1. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
2. Riesgos químicos y eléctricos.
3. Riesgos de incendio y explosión.
4. Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
5. Riesgos ergonómicos y psicosociales.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRIMEROS AUXILIOS.

1. Intervención básica ante quemaduras, hemorragias, fracturas, heridas e intoxicaciones.
2. Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios.
3. Intervención y transporte de heridos y enfermos graves.
4. Técnicas de reanimación cardiopulmonar.

UNIDAD FORMATIVA 2. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. La comunicación óptima en la atención al cliente.
2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
3. Resolución de problemas de comunicación.
4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. Clasificación de clientes
2. La atención personalizada
3. El tratamiento de situaciones difíciles.
4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

UNIDAD FORMATIVA 3. ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.

1. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
2. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS Y AUXILIARES DE UN ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO-

1. Bar; comedor, cocina; office.
2. Instalaciones deportivas (piscina, etc.) y jardines.
3. Instalaciones auxiliares.
4. Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.

1. Circuitos internos y externos de información. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.
2. Obtención, archivo y difusión de la información generada.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN.

1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:
2. Análisis del servicio de noche en la recepción.
3. Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada.
4. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. FACTURACIÓN Y COBRO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO.

1. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
2. Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados.
3. Cierre diario.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO.

1. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.
2. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias.
3. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias.
4. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
5. Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia.
6. Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro.
7. La seguridad de los clientes y sus pertenencias.
8. Especificidades en entidades no hoteleras

UNIDAD FORMATIVA 4. GESTIÓN DE PROTOCOLO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EVENTOS Y PROTOCOLO.

1. El concepto de protocolo
2. Clases de protocolo
3. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
4. Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
5. Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal.
6. El protocolo aplicado a la restauración.

Planificación e Iniciativa Emprendedora en Pequeños Negocios o Microempresas

1. MÓDULO 1. PLANIFICACIÓN E INICIATIVA EMPRENDEDORA EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS

UNIDAD FORMATIVA 1. ACTITUD EMPRENDEDORA Y OPORTUNIDADES DE NEGOCIO.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ACTITUD Y CAPACIDAD EMPRENDEDORA

1. Evaluación del potencial emprendedor.
2. Variables que determinan el éxito en el pequeño negocio o microempresa.
3. Empoderamiento:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES E IDEAS DE PEQUEÑO NEGOCIO O MICROEMPRESA.

1. Identificación de oportunidades e ideas de negocio.
2. Análisis DAFO de la oportunidad e idea negocio.
3. Análisis del entorno del pequeño negocio o microempresa.
4. Análisis de decisiones previas.
5. Plan de acción.

UNIDAD FORMATIVA 2. PROYECTO Y VIABILIDAD DEL NEGOCIO O MICROEMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONSTITUCIÓN JURÍDICA DEL PEQUEÑO NEGOCIO O MICROEMPRESA.

1. Clasificación de las empresas.
2. Tipos de sociedades mercantiles mas comunes en pequeños negocios o microempresas.
3. La forma jurídica de sociedad: exigencias legales, fiscales, responsabilidad frente a terceros y capital social.
4. La elección de la forma jurídica de la microempresa.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

1. Componentes básicos de una pequeña empresa.
2. Sistemas: planificación, organización, información y control.
3. Recursos económicos propios o ajenos.
4. Los procesos internos y externos en la pequeña empresa o microempresa.
5. La estructura organizativa de la empresa.
6. Variables a considerar para la ubicación del pequeño negocio o microempresa.
7. Decisiones de inversión en instalaciones, equipamientos y medios
8. Control de gestión del pequeño negocio o microempresa.
9. Identificación de áreas críticas.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA PREVISIONAL DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

1. Características y funciones de los presupuestos:
2. El presupuesto financiero:
3. Estructura, y modelos de los estados financieros previsionales:
4. Características de las principales magnitudes contables y masas patrimoniales:
5. Estructura y contenido básico de los estados financiero-contables previsionales y reales:
6. Memoria.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RENTABILIDAD Y VIABILIDAD DEL NEGOCIO O MICROEMPRESA

1. Tipos de equilibrio patrimonial y sus efectos en la estabilidad de los pequeños negocios o microempresa.
2. Instrumentos de análisis: ratios financieros, económicos y de rotación mas importantes.
3. Rentabilidad de proyectos de inversión.
4. Aplicaciones ofimáticas específicas de cálculo financiero.

UNIDAD FORMATIVA 3. MARKETING Y PLAN DE NEGOCIO DE LA MICROEMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESTRATEGIAS DE MARKETING EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

1. Planificación de marketing:
2. Determinación de la cartera de productos:
3. Gestión estratégica de precios:
4. Canales de comercialización.
5. Comunicación e imagen de negocio:
6. Estrategias de idealización y gestión de clientes.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PLAN DE NEGOCIO DE LA MICROEMPRESA

1. Finalidad del Plan de Negocio:
2. Previsión y planificación económica:
3. La búsqueda de financiación:
4. Presentación del plan de negocio y sus fases.
5. Instrumentos de edición y presentación de la información.
6. Presentación y divulgación del Plan de Negocio a terceros.

Operaciones Básicas de Comunicación

1. MÓDULO 1. OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

UNIDAD FORMATIVA 1. COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES PROFESIONALES DE RECEPCIÓN Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

1. La comunicación como proceso.
2. Técnicas de comunicación efectiva.
3. La comunicación y la empresa.
4. Los flujos de comunicación:
5. Pautas de comunicación e imagen corporativa.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO EN SITUACIONES DE TRABAJO

1. Estilos de respuesta en la interacción verbal:
2. El comportamiento verbal.
3. El comportamiento no verbal.
4. Principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LOS CONFLICTOS CON PERSONAS INTERNAS O EXTERNAS DE LA EMPRESA

1. El conflicto en las relaciones de trabajo.
2. Tratamiento de los conflictos.

UNIDAD FORMATIVA 2. COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN LA EMPRESA.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN ORAL

1. El lenguaje oral.
2. La comunicación no verbal.
3. La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.
4. La comunicación telefónica.
5. Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN ESCRITA

1. La escritura como medio de comunicación.
2. Equipos y sistemas de comunicación escrita.
3. Comunicaciones escritas internas de carácter breve.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIONES Y MEDIOS INFORMÁTICOS QUE INTERVIENEN EN LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

1. El correo electrónico:
 2. La agenda electrónica:
 3. Procesador de texto:
- Este módulo va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal que permita al alumnado adquirir las habilidades profesionales para utilizar técnicas básicas de comunicación oral y escrita, así como identificar los medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial.

Inglés Profesional para Turismo

1. MÓDULO 1. INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

1. Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
2. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
3. Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
4. Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
5. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
6. Complimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS.

1. Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
2. Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
3. Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
4. 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.
5. Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
6. Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
7. Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS.

1. Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
2. Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
3. Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
6. Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.