

PLAN DE FORMACIÓN 2012





ÍNDICE

PRESENTACION	6
OBJETIVOS	7
DESTINATARIOS	7
SOLICITUDES	7
COSTE DE LAS ACTIVIDADES	8
SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES	8
CERTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS	8
OFERTA FORMATIVA Y FICHAS DE LOS CURSOS	9



ACCIONES FORMATIVAS

Corte de jamón

Fuente del Maestre

Sumiller y servicio de vino de mesa

Medina de las Torres

Gestión de alojamientos turísticos

Villafranca de los Barros

Informador del Patrimonio turístico cultural

Valencia del Ventoso

Elaboraciones básicas para repostería (pastelería)

Los Santos de Maimona

Gestión y dinamización de destinos y productos turísticos

Zafra

Atención al Cliente en la Restauración

Aceuchal

Nuevas tecnologías aplicadas al sector turístico

Calzadilla de los Barros

Dirección y gestión enoturística

Santa Marta de los Barros

Inglés Básico para servicios de restauración

La Albuera

Portugués para atención al cliente

Almendralejo

PRESENTACIÓN

Desde el Plan de Dinamización del Producto Turístico ***“Tierra de Barros-Zafra Río Bodión”***, puesto en marcha a través de un convenio de colaboración entre la Secretaría General de Turismo, la Consejería de Cultura y Turismo, la Diputación de Badajoz, la Confederación Empresarial de Turismo de Extremadura con un periodo de ejecución de tres anualidades, financiadas conjuntamente por las tres administraciones, se pretende desarrollar una oferta turística integral basada en la potenciación del Enoturismo y otros productos complementarios, patrimonial y naturaleza como elementos de desarrollo, económico y social que permitan a Tierra de Barros y Zafra Río Bodión obtener un posicionamiento claro como destino turístico especializado, diferenciado, sostenible y de calidad.

En este sentido el Plan y como respuesta a las exigencias del mercado para contribuir en la creación de un destino con servicios de calidad, se realiza una Estudio de Necesidades Formativas en las comarcas del Plan, dónde se ponen de manifiesto las necesidades formativas en cuanto a conocimientos y habilidades que deben poseer los profesionales para la buena gestión de las empresas turísticas de Tierra de Barros y Zafra Río Bodión.

En respuesta a esto, el Plan de Dinamización del producto Turístico ***“Tierra de Barros-Zafra Río Bodión”***, pone en marcha el ***“Plan de Formación 2012”*** para empresarios, profesionales y desempleados del sector turístico, entendiendo que la formación es una herramienta necesaria, dinámica y actualizada, que permite adaptar a los profesionales del sector, a las exigencias del mercado y de aprender a trabajar en un sector que apuesta por la calidad en el servicio turístico del destino.

OBJETIVOS

- Mejorar los servicios y la atención al Turista, formando en habilidades profesionales, a través de las diferentes acciones formativas y dotar al sector turístico de la profesionalización que necesita.
- Disminuir la estacionalidad y aumentar las estancias medias del destino, especializando al sector turístico en la gestión eficaz de sus establecimientos.
- Crear nuevos productos y poner en valor los recursos turísticos potenciales de las comarcas de Tierra de Barros y Zafra Río Bodión, creando oferta en destino, capacitando al sector de las herramientas estratégicas necesarias para dinamizar nuestros recursos y productos.
- Habilitar al destino de la suficiente destreza de calidad, enseñando a través de los cursos la oferta del Plan, para posicionarnos como Destino Turístico de Calidad Turística.

DESTINATARIOS

Podrán participar en todos los cursos de formación de este Plan, los trabajadores, desempleados y profesionales del sector turístico.

SOLICITUDES

Para participar en las acciones formativas será necesario remitir la solicitud al Servicio de Formación de la Diputación de Badajoz.

A través de: <http://formación.dip-badajoz.es>
formación@dip-badajoz.es

Inscripción telemática: <http://formacion.dip-badajoz.es>

También se podrán recoger las solicitudes a través de los Agentes de Empleo de las localidades de: Fuente del Mestre, Medina de las Torres, Villafranca de los Barros, Valencia del Ventoso, Los Santos de Maimona, Zafra, Aceuchal, Calzadilla de los Barros, Santa Marta de los Barros, La Albuera, Almendralejo, donde se impartirán los cursos.

COSTE DE LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS

La Participación en las acciones formativas será gratuita. Correrán por cuenta de los/as participantes los gastos de desplazamiento al lugar de celebración de las actividades formativas.

SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

La selección de los/as participantes a las actividades formativas será realizado por el Servicio de Formación del Área de Igualdad y Desarrollo Local de la Diputación de Badajoz. Una vez realizada la correspondiente selección de los/as participantes, el Servicio de Formación notificará su preselección a los/as interesados/as, indicando el calendario del curso y el lugar de celebración.

CERTIFICACIÓN DE LA ACCIONES FORMATIVAS

Los participantes obtendrán un certificado de asistencia de la acción formativa siempre que no exceda la inasistencia en los cursos presenciales del 20% de cada acción formativa.

OFERTA FORMATIVA Y FICHAS DE LOS CURSOS



CORTE DE JAMÓN

Nº de ediciones: 1 **Participantes:** 20 **Nº de horas:** 25

Forma de impartición: Presencial

OBJETIVO

- Aprender las diferentes técnicas para cortar jamón.
- Adquirir los conocimientos prácticos suficientes para conseguir el máximo aprovechamiento del jamón.
- Aprender a utilizar de forma adecuada los utensilios para cortar jamón.

CONTENIDO

- Conocimiento del cerdo y su anatomía.
- Conocimiento de la fisiología del cerdo y las enfermedades del jamón.
- Diferentes formas de corte.
- Herramientas para manejar convenientemente el jamón ibérico
- Técnicas para conseguir máximo aprovechamiento del jamón.
- Los alimentos
- Manipulación e higiene alimentaria
- Legislación alimentaria aplicable.

DIRIGIDO A

Perfil específico: Gerente o Director de Restaurante, Jefe de Área o de Zona de Restaurantes, Director de Alimentos y Bebidas, Jefe de Operaciones de Catering, Jefe de Catering, Camareros, Personal de sala / barra.

Perfil general: Empresarios de productos y servicios turísticos, Trabajadores de empresas turísticas, Emprendedores interesados en realizar inversiones en este sector.

SUMILLER Y SERVICIO DE VINO EN MESA

Nº de ediciones: 1 **Participantes:** 20 **Nº de horas:** 45

Forma de impartición: Presencial

OBJETIVO

Definir cartas sencillas de vinos de modo que resulten atractivas para la clientela, potencien su venta y se adecuen a la oferta gastronómica del establecimiento.

CONTENIDO

- Cartas de vinos, procesos de aprovisionamiento y conservación. Cartas de vinos. Comparación de distintos tipos. Definición. Diseño de cartas sencillas. Aprovisionamiento: El ciclo de compra. Registros documentales de compras.
- Los vinos y su cata Análisis y Evaluación Sensorial. Tipos de Vino. Geografía Vitivinícola Mundial y D.O. Destilados y Espirituosos Destilados. Cata y degustación sencilla. Técnicas, tipos y fases de la cata.
- Ofertas gastronómicas y servicio de vinos La secuencia del servicio. El pedido. Cómo sugerir platos. Los puntos principales para brindar un servicio de excelencia.
- Vinos de las Comarcas Ruta de vinos de Ribera del Guadiana. Vinos de la D. O. Ribera del Guadiana. Vinos tintos, rosados, blancos.
- Información Europea

DIRIGIDO A

Perfil Específico: Barman, Camarero de bar-cafetería, Encargado de bar-cafetería, Gerente o Director de Restaurante, Jefe de Área o de Zona de Restaurantes.

Perfil general: Empresarios y trabajadores del sector de la hostelería y la restauración, Emprendedores interesados en realizar inversiones en este sector.

GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Nº de ediciones: 1 **Participantes:** 20 **Nº de horas:** 40

Forma de impartición: Semipresencial

OBJETIVO

Gestionar y controlar la actividad del alojamiento rural como alojamiento turístico de modo que se pueda hacer un seguimiento de los resultados de producción y económicos del establecimiento, así como de la calidad de los servicios, aplicando las medidas correctoras oportunas.

CONTENIDO

- Normativa estatal y autonómica de establecimiento de alojamiento turístico.
- Concepto de planificación.
- Tipos de organización y departamentalización
- Estructuras organizativas propias del alojamiento.
- Determinación de la rentabilidad económica – financiera.
- Gestión de la calidad en los establecimientos de alojamientos turísticos.
- Dirección de establecimientos rurales.
- Gestión ambiental de establecimientos rurales.
- El servicio en establecimientos rurales.
- Información Europea

DIRIGIDO A

Perfil específico: Gerente o Director de Hotel, Conserje, Encargado de comunicaciones, Encargado de reservas, Jefe de recepción, Jefe de reservas, Coordinador de calidad, Promotor turístico, Recepcionista.

Perfil general: Empresarios de productos y servicios turísticos, Trabajadores de empresas turísticas, Trabajadores de oficinas de información turística, museos, casas de cultura o que tengan relación con el turista, Especialmente, trabajadores del sector hotelero. Emprendedores interesados en realizar inversiones en este sector.

INFORMADOR DEL PATRIMONIO TURÍSTICO CULTURAL

Nº de ediciones: 1 **Participantes:** 20 **Nº de horas:** 30

Forma de impartición: Presencial

OBJETIVO

Describir, aplicar e interpretar bienes de interés cultural y otros recursos culturales del entorno regional y local, en supuestos itinerarios, rutas o visitas, adaptándose a diferentes contextos, perfiles y tipos de grupos o usuarios turísticos individuales.

CONTENIDO

- Técnicas de búsqueda y selección de información sobre recursos culturales
- La historia regional y local como recurso informativo. El patrimonio histórico-artístico cultural. La diversidad cultural e información para visitas culturales guiadas.

DIRIGIDO A

Perfil específico: Guía de turismo. Jefe de grupo, director de tour o correo de turismo. Acompañante de grupos turísticos. Guía interprete del Patrimonio, representante local de agencias de viajes, hoteles receptivos.

Perfil general: Emprendedores, empresarios de productos y servicios turísticos y trabajadores de empresas turísticas.

ELABORACIONES BÁSICAS PARA REPOSTERÍA (PASTELERÍA)

Nº de ediciones: 1 **Participantes:** 20 **Nº de horas:** 60

Forma de impartición: Presencial

OBJETIVO

Elaborar masas y pastas para la obtención de productos de pastelería-repostería de acuerdo con lo establecido en la formulación y en el protocolo de elaboración de cada tipo de producto; hacer porciones de masas y pastas para conseguir las unidades individuales requeridas, siguiendo la secuencia de operaciones adecuada en cada caso; aplicar el método de cocción, fritura, escaldado y enfriamiento requerido por cada producto; realizar otras elaboraciones complementarias con múltiples aplicaciones para pastelería/repostería; conservar masas y pastas básicas y elaboraciones complementarias con múltiples aplicaciones para pastelería/repostería, de forma que resulten aptas para su acabado posterior o distribución comercial

CONTENIDO

- Procesos de aprovisionamiento interno y de regeneración de materias primas, preelaboraciones y elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para la elaboración de productos de pastelería-repostería.
- Operaciones y técnicas básicas en pastelería-repostería.
- Elaboraciones de productos de masas hojaldradas y batidas o esponjadas.
- Elaboraciones de productos de masas escaldadas y de masas azucaradas o pastas.
- Elaboraciones de semifríos.
- Proceso de elaboración de cremas con huevo y cremas batidas.
- Proceso de elaboración de rellenos salados.
- Proceso de elaboración de cubiertas y de preparados a base de frutas.
- Preparación de coberturas de chocolate.
- Aplicación de técnicas de frío en pastelería.
- Productos de pastelería salada.
- Sistemas y métodos de conservación y regeneración de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones básicas para pastelería-repostería.
- Participación en la mejora de la calidad.

DIRIGIDO A

Empresarios y Profesionales de la hostelería

GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE DESTINOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS

Nº de ediciones: 1 **Participantes:** 20 **Nº de horas:** 40

Forma de impartición: Semipresencial

OBJETIVO

Evaluar y analizar la potencialidad en un ámbito determinado, para poner en práctica la estrategia de mejora y desarrollo de productos y servicios turísticos en entornos locales. Definir y poner en práctica las distintas estrategias de comercialización de productos y servicios turísticos del entorno.

CONTENIDO

- El sector turístico, ordenación territorial y planificación estratégica.
- Creación y desarrollo de productos y servicios turísticos locales.
- Marketing operacional y marketing mix en el sector de hostelería y turismo.
- Utilización de las nuevas tecnologías para la promoción del destino, para la creación y promoción de productos turísticos del entorno local. Aproximación al desarrollo sostenible.

DIRIGIDO A

Perfil específico: Promotor turístico, Informador turístico, Agente de desarrollo turístico local, técnicos de servicios turísticos y coordinador de calidad en empresas de servicios turísticos.

Perfil general: Empresarios de productos y servicios turísticos y emprendedores interesados en realizar inversiones en el sector.

ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA RESTAURACION

Nº de ediciones: 1 **Participantes:** 20 **Nº de horas:** 30

Forma de impartición: Semipresencial

OBJETIVO

Describir y simular el proceso de acogida, atención al cliente y despedida, identificando los tipos de clientes y las técnicas de comunicación verbal, no verbal y de habilidades sociales apropiadas a la situación.

CONTENIDO

- Atención al cliente en restauración.
- Atención al cliente: tipos de clientes y tratamiento.
- Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas, normas de protocolo y de conducta e imagen personal.
- Protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

DIRIGIDO A

Perfil específico: Maître. Jefe de Sala. Jefe de Bares. Jefe de Banquetes.

Camareros. Empresarios de restauración.

Perfil General: Empresarios de productos y servicios turísticos. Trabajadores de empresas turísticas. Gestores municipales y organizaciones de desarrollo de turismo rural.

NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS AL SECTOR TURÍSTICO

Nº de ediciones: 1 **Participantes:** 20 **Nº de horas:** 40

Forma de impartición: Semipresencial

OBJETIVO

Identificar el valor que presenta la gestión de la información en la empresa turística. Analizar los recursos TIC que pueden apoyar la gestión de la información y de los procesos de negocio de las empresas turísticas. Presentar los cambios incorporados por Internet en el modelo de negocio que siguen las empresas del sector. Comprender la relación establecida entre la gestión de los SI/TI y la calidad del servicio turístico. Y conocer y aprovechar diversas formas de promoción del negocio turístico tal y como son las redes sociales.

CONTENIDO

- La Gestión de la Actividad Turística a Través de las TIC. El valor de la información en la industria turística. Necesidad de gestionar los flujos de información de la actividad turística.
- Sistemas Empleados en la Actividad Turística
- El Turismo Electrónico: Del uso de Internet al comercio electrónico y al negocio electrónico. Turismo electrónico: una concepción multidimensional. Internet, Intranets y Extranets: herramientas clave para el turismo electrónico. El comercio electrónico en el sector turístico: concepto, modalidades, aplicaciones e implicaciones. El negocio electrónico en el sector turístico: conceptos, aplicaciones e implicaciones
- Nuevos Modelos de Negocios y promoción turísticos Basados en el E-Turismo
- Promoción turística en línea. Usos para el turismo de la Web 2.0. Promoción en internet, gratuita y de pago. Redes sociales: Facebook, Twitter y LinkedIn. Top Rural y otras centrales de reserva.

DIRIGIDO A

Trabajadores de oficinas de información Turística.
Desempleados interesados en el Sector turístico.

DIRECCIÓN Y GESTIÓN ENOTURÍSTICA

Nº de ediciones: 1 Participantes: 20 Nº de horas: 40

Forma de impartición: Semipresencial

OBJETIVO

Analizar necesidades de recursos humanos, materiales y de espacio de establecimientos de restauración para ofrecer servicios de enoturismo dentro de nuestra bodega. Analizar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de vinos más efectivas, y los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas. Realizar procesos de servicio especializado de vinos, utilizando las técnicas más apropiadas para cada tipo y normas de servicio.

CONTENIDO

- El Enoturismo como oportunidad de negocio.
- Desarrollo del Enoturismo en las Bodegas.
- Herramientas de planificación y gestión de la actividad turística en una bodega.
- Análisis del mercado objetivo, de los recursos disponibles y de las oportunidades de la empresa.
- Innovación en la oferta turística de las Bodegas
- Análisis de casos de éxito.

DIRIGIDO A

Perfil específico: Empresarios y directores de bodegas. Responsables de Marketing de bodegas. Responsables Comerciales de bodegas. Enólogos.

Perfil general: Empresarios de productos y servicios turísticos. Trabajadores de empresas turísticas. Gestores municipales y organizaciones de desarrollo de turismo rural. Propietarios y empleados de bodegas.

INGLÉS BÁSICO PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Nº de ediciones: 1 **Participantes:** 50 **Nº de horas:** 100

Forma de impartición: Semipresencial

OBJETIVO

Favorecer el aprendizaje de la lengua, interpretar mensajes y documentos sencillos, recibidos o utilizados en el ámbito de la restauración. Producir mensajes orales, redactar en inglés documentos sencillos referidos a situaciones habituales de la actividad de la restauración. Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores, expresando e interpretando distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de restauración.

CONTENIDO

- Lenguaje escrito: gramática.
- El lenguaje oral: la fonética.
- Vocabulario.

DIRIGIDO A

Perfil específico: Gerente o director de restaurante. Jefe de Área o de Zona de Restaurante. Jefe de Catering, Director de alimentos y bebidas, Camareros y personal de sala/barra.

Perfil general: Empresarios de productos y servicios turísticos. Trabajadores de empresas turísticas. Emprendedores interesados en realizar inversiones en este sector.

PORTUGUÉS PARA ATENCIÓN AL CLIENTE

Nº de ediciones: 1 Participantes: 20 Nº de horas: 100

Forma de impartición: Semipresencial

OBJETIVO

Favorecer el aprendizaje de la lengua, adquiriendo competencias lingüísticas y comunicativas suficientes para expresarse en los usos corrientes de la lengua. Interpretar mensajes de complejidad media en portugués, redactar en portugués documentos escritos de complejidad media y comunicarse con uno o varios interlocutores, expresando e interpretando mensajes intermedios de complejidad reducida, en distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de hostelería.

CONTENIDO

- El lenguaje escrito: gramática.
- El lenguaje oral: fonética.
- Vocabulario.

DIRIGIDO A

Perfil específico: Gerente o Director de Hotel. Conserje. Encargado de comunicaciones. Promotor turístico. Recepcionista...

Perfil general: Empresarios de productos y servicios turísticos. Trabajadores de empresas turísticas. Trabajadores de oficinas de información, museos, casas de cultura, especialmente trabajadores del sector hotelero y emprendedores interesados en realizar inversiones en este sentido.