

CATÁLOGO FORMATIVO

2025



ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS



CONTENIDO

Introducción	3
Más de 10 años de experiencia formativa	4
Los mejores Colaboradores Educativos	5
Formación a medida	6
Solución Integral como entidad Organizadora Fundae	7
TALENBOX, plataforma digital de conocimiento a medida	8
CATÁLOGO FORMATIVO 2024_2025	9



En la actualidad, los establecimientos turísticos alcanzan su máximo rendimiento cuando gestionan y comparten su conocimiento dentro de una cultura general de aprendizaje, innovación y mejora continuos.

Nuestra propuesta formativa surge con el objetivo principal de ofrecer las herramientas y conocimientos necesarios para aportar eficacia en la gestión del día a día del sector.

Nos fijamos en los modelos formativos de origen anglosajón (Cornell University y UHLEI), que establecen un vínculo total con las empresas turísticas, adaptando sus programas formativos a las necesidades reales del sector en cada momento.

ADN TURISMO

Estamos vinculados al mundo del turístico viviendo en primera persona la esencia y evolución del sector.

Llevamos colaborando con el sector los últimos 30 años, por lo que entendemos el día a día desde un punto de vista vivencial y desde una óptica profesional.

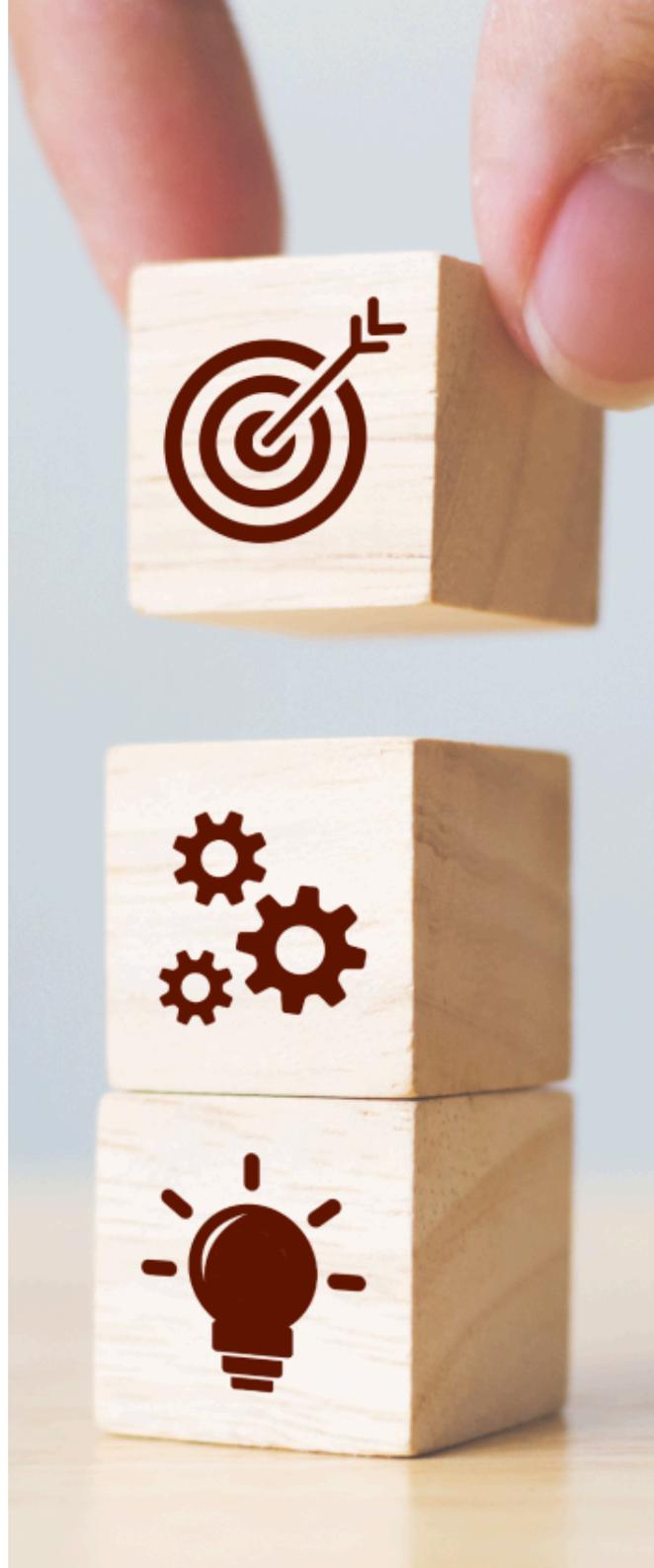
Compartimos inquietudes y necesidades a nivel formativo del sector turismo, así que tenemos argumentos suficientes para definir una propuesta educativa que se ajusta a las necesidades reales del día a día.

EXPERIENCIA FORMATIVA

Nuestro compromiso con el ámbito del conocimiento turístico, nos lleva a colaborar activamente con diferentes universidades y escuelas de negocios turísticos.

Hacemos colaboraciones como docentes asociados, tutores y creadores de diferentes programas educativos.

Hemos colaborado con Universidad Autónoma de Barcelona, Universidad de Alicante, Escuela de Negocios FORST, IEBS, Ostelea, etc...



COLABORADORES EDUCATIVOS

Con el objetivo de garantizar un contenido educativo de la mayor calidad posible y más adecuado para la realidad del sector camping, hemos establecido diferentes colaboraciones con empresas y docentes especializados en cada una de las materias.



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE MANTENIMIENTO

Nos han diseñado unos cursos a medida para equipos de mantenimiento de campings, entendiendo las necesidades actuales y futuras.



PERSAPIA

Más de 20 años impartiendo formación en restaurantes, bares y cafeterías dentro de establecimientos turísticos. Han interiorizado la situación actuales de la restauración en los campings, con la potencialidad de crecimiento y mejora existente.



AULACM

Empresa especializada en marketing digital, nos ha diseñado a medida una serie de formaciones para campings.



BIOTECNAL

Empresa especializada en asesoría técnica industrial con un histórico de colaboración con el sector camping, pone a nuestra disposición su catálogo formativo a medida.



SETEMCAT

Pone a nuestra disposición sus formaciones sobre protección de datos y seguridad laboral.



AMOMOS

Consultora especializada en gestión de la calidad y sostenibilidad en alojamientos turísticos, nos ha particularizado para nuestro sector su contenido educativo.



TOMÀS JOFRESA

Ex-deportista profesional, nos ha creado unas formaciones a medida sobre las soft skills más importantes para garantizar el ADN en nuestros equipos de trabajo.

Más formador@s que se unen al equipo de BeWorkLive en el proceso de elaboración de planes educativos a medida para campings y alojamientos con encanto.



FORMACIÓN A MEDIDA

Entendemos que un programa formativo es un espacio abierto a ideas y conocimientos, en el que cada participante es protagonista activo del proceso de aprendizaje.

Nuestra constante relación con el mundo del alojamiento y la experiencia acumulada durante años nos demuestran que no existe una metodología única para todos los establecimientos, así que proponemos un plan formativo a medida de las necesidades concretas del camping.

Utilizamos una metodología eminentemente práctica y demostrativa, dando respuesta a las necesidades reales que a menudo se plantean en la gestión del día a día.

Más allá de las propuestas de nuestro catálogo, podemos elaborar una formación a medida para las necesidades concretas de tu camping.

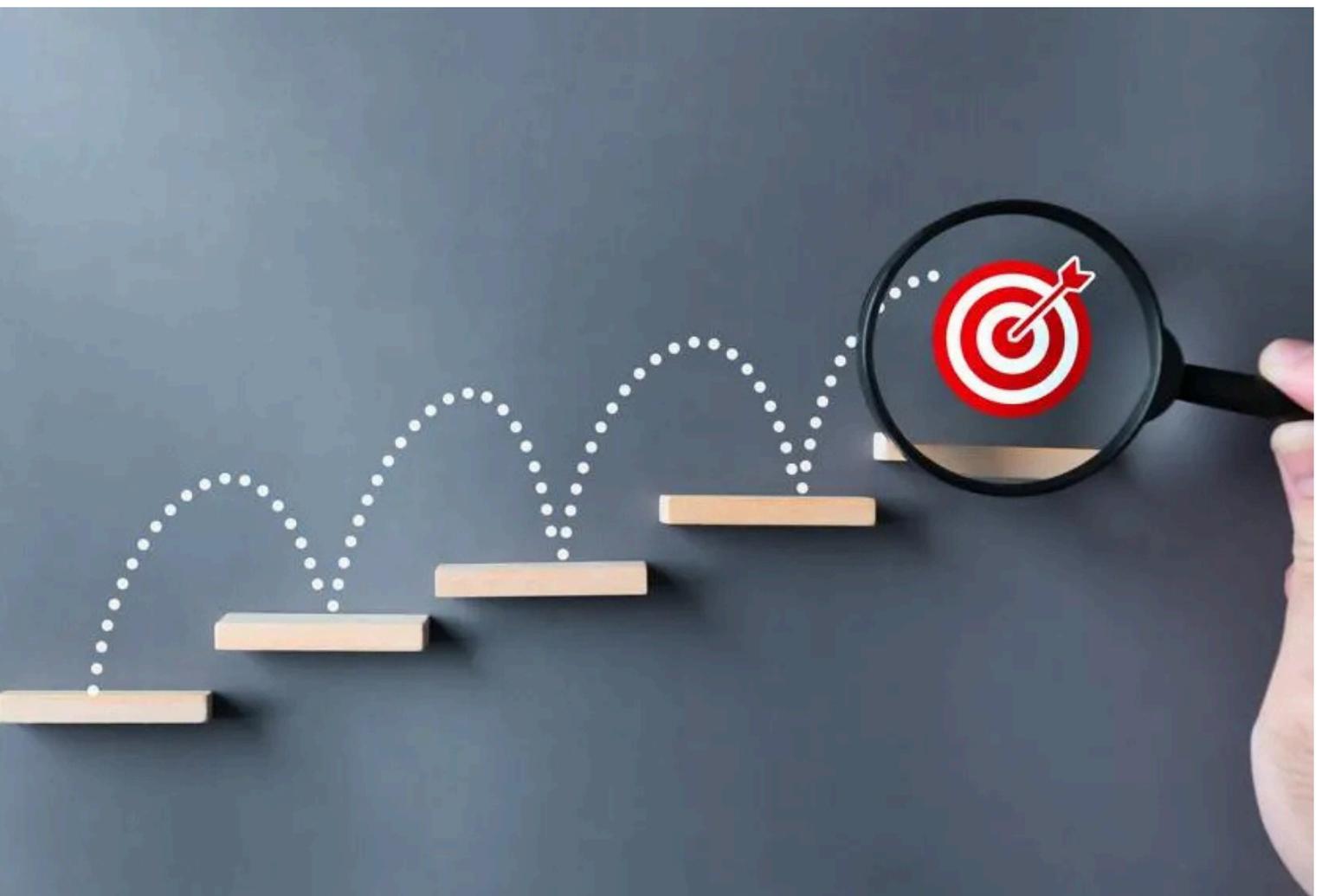
ENTIDAD ORGANIZADORA FUNDAE

El sistema de gestión de BEWORKLIVE ofrece a nuestros clientes el control de la distribución del crédito para la formación continua que permite FUNDAE (Fundación Estatal para la Formación en el Empleo).

Como entidad organizadora y formadora, disponemos de los mecanismos necesarios para la dinamización de la formación, actividades de control y coordinación del consumo del crédito formativo.

Realizamos todas las tareas de gestión de la formación en tu nombre: Programación, control de cumplimiento, comunicación de inicio y fin, emisión de la documentación requerida, evaluación, emisión de diplomas y todas las actuaciones requeridas por FUNDAE.

Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO



TALEN

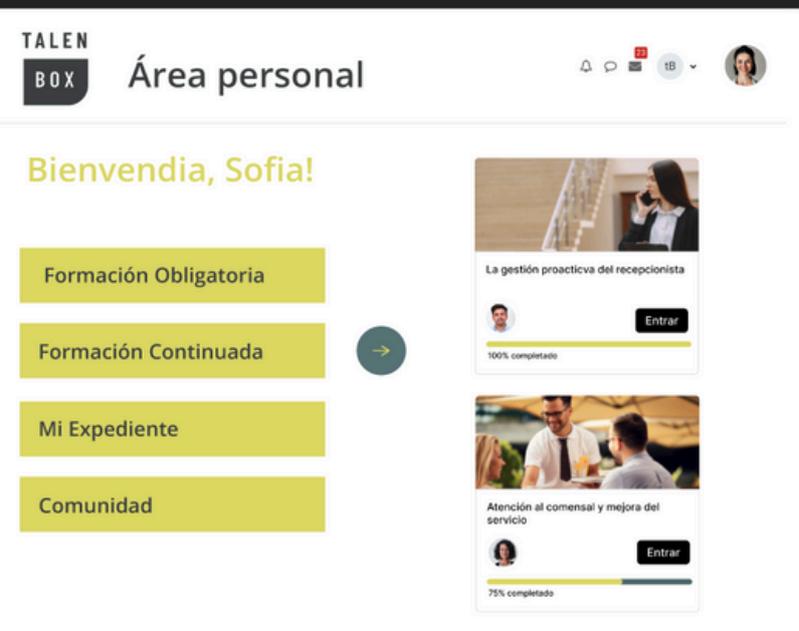
BOX

BeWorkLive pone a tu disposición la nueva plataforma para la Gestión Digital del Conocimiento Empresarial.

Centraliza, Conecta y Automatiza toda la formación de tu .

TALENBOX te ayuda a eliminar el caos y la dispersión de las formaciones, y agiliza los procesos de onboarding desde una sola plataforma.

Para que tus equipos de trabajo se formen de manera autónoma, fácil y eficiente.



The screenshot shows the 'Área personal' (Personal Area) of the TALENBOX platform. At the top left, the TALENBOX logo is visible. The main heading is 'Área personal'. On the right side of the header, there are notification icons, a search bar with '1B', and a user profile picture. Below the header, a green greeting says 'Bienvenida, Sofia!'. On the left, there are four green buttons: 'Formación Obligatoria', 'Formación Continuada', 'Mi Expediente', and 'Comunidad'. A green arrow points to the right. On the right side, there are two course cards. The first card is titled 'La gestión proactiva del recepcionista' and shows '100% completado' with a progress bar and an 'Entrar' button. The second card is titled 'Atención al comensal y mejora del servicio' and shows '75% completado' with a progress bar and an 'Entrar' button.



VISITA NUESTRA WEB

Obtén más información sobre el gestor digital de formación en www.talenbox.com

CATÁLOGO FORMATIVO 2024_2025

MANTENIMIENTO

- FDMA-401 Control sanitario de piscinas
- FDMA-402 Control de legionela
- FDMA-403 Diseño de un sistema de Mantenimiento Preventivo
- FDMA-404 Gestión Estratégica del Mantenimiento de un alojamiento.
- FDMA-405 Como mejorar la productividad en Mantenimiento

RECEPCIÓN

- FDRE-501 Atención al cliente en la Recepción
- FDRE-502 La gestión de quejas y reclamaciones
- FDRE-503 Tácticas de Upselling y Crossselling en la recepción
- FDRE-504 La gestión de la experiencia del nuevo cliente

RESTAURANTES, BARES Y CAFETERÍAS

- FDRB-301 Higiene y Manipulación de Alimentos
- FDRB-302 Sistemas de Autocontrol. El APPCC
- FDRB-303 Gestión de Alérgenos Alimentarios
- FDRB-304 Gestión y optimización de costes en cocina
- FDRB-305 Elaboración de fichas técnicas de producción
- FDRB-306 Venta proactiva en un negocio de restauración

MARKETING DIGITAL

- FDMD-601 WordPress - Creación de una web y su optimización
- FDMD-602 Google Analytics 4
- FDMD-603 Community Manager para Campings
- FDMD-604 Social Ads
- FDMD-605 Google Adwords
- FDMD-606 Contenidos Digitales
- FDMD-607 Posicionamiento SEO de tu web
- FDMD-608 Estrategia de relaciones públicas

CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

- FDCS-701 Transformación sostenible en el sector camping
- FDCS-702 Implementación de un sistema de calidad en un camping
- FDCS-703 Gestión y medición de la satisfacción del cliente
- FDCS-704 Curso básico de Calidad_Enfoque a la ISO 9001_2015
- FDCS-705 Curso básico de Calidad_Enfoque a la ISO 14001
- FDCS-706 Introducción a la certificación Ecolabel
- FDCS-707 Cálculo de la huella de carbono



FORMACIÓN POR DEPARTAMENTOS
MANTENIMIENTO

Control sanitario de piscinas

FDMA-401



4 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios - máximo 20 personas

Personal de mantenimiento



Objetivos

- Asegurarse de que todo el personal de mantenimiento esté al tanto de las regulaciones y leyes relacionadas con la calidad del agua y la seguridad en piscinas en su área, y que las cumplan en todo momento.
- Capacitar al personal para realizar un seguimiento constante de la calidad del agua de la piscina, incluyendo la medición y ajuste de los niveles de cloro, pH y otros productos químicos necesarios para mantener el agua limpia y segura.
- Asegurarse de que el personal esté capacitado para llevar registros precisos de las mediciones de calidad del agua, la limpieza y el mantenimiento de la piscina

Contenidos

1. Legislación y normativa local y nacional aplicable
2. Interpretación de Indicadores y mantenimiento de calidad del Agua
3. Control de la higiene y limpieza de equipos de filtración
4. Diseño Instalaciones y Tratamientos Agua
4. Vigilancia y Control Sanitario
5. Autocontroles y Gestión de Registros

Control de Legionela

FDMA-402



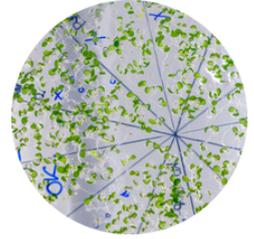
4 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios - máximo 20 personas

Personal de mantenimiento



Objetivos

Aportar a los trabajadores del sector de la hostelería los conocimientos fundamentales sobre la Legionella y su propagación, la normativa aplicable, los riesgos para la salud que conlleva la bacteria y sus principales métodos de prevención y de control.

Contenidos

1. Real Decreto 487/2022. Estructura antecedentes.
2. Responsabilidades.
3. Ámbito de aplicación. Instalaciones.
4. Requisitos de las instalaciones y de la calidad del agua.
5. Planes de control frente a Legionella. PPCL-PSL.
6. Controles y revisiones en instalaciones.
7. Programa de muestreo.
8. Como concienciar al resto del personal.

Diseño de un sistema de Mantenimiento Preventivo

FDMA-403



8 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios

Responsable de Mantenimiento.

Contenidos



1. Introducción. consideraciones previas

- Definiciones, Objetivos, Conceptos y Clasificación del Mantenimiento
- Objetivos del Mantenimiento
- Tipos de Mantenimiento
- Concepto de avería / fallo

2. Caracterización del mantenimiento preventivo

- Características
- En qué consiste. Tipos
- Ventajas e inconvenientes
- Relación con otras estrategias
- Condicionantes (técnicos, económicos)
- Fiabilidad – economía – productividad

3. Estructura de un sistema de mantenimiento preventivo

- Planificación operaciones
- Creación de calendarios
- Organización departamento
- Documentación y registros
- Indicadores, objetivos, seguimiento e informes

4. Estructura de un sistema de mantenimiento preventivo

- Censo de activos
- Taxonomía
- Intervalos de intervención
- Tiempo de intervención
- Rutinas de mantenimiento
- Calendario de intervenciones
- El Mantenimiento Predictivo como caso particular a tener en cuenta

5. Taller - Realización de la Matriz Maestra

6. Organización del mantenimiento preventivo

- Estructuras organizativas, e infraestructuras necesarias
- Tiempos de intervención
- Costes
- Estrategias rutas de intervención

7. Documentos y registros básicos para la gestión del mantenimiento preventivo

- Tipo de información a tratar, su organización, custodia y actualización y uso

8. Sistema de comunicación, Órdenes de Trabajo

9. Determinación de los intervalos de intervención

- Basado en instrucciones de fabricante
- Conceptos básicos de fiabilidad aplicados a la determinación de tiempos de intervención

10. Análisis económico del mantenimiento preventivo

- El enfoque económico permite tener otro criterio para definir las estrategias de intervención, pero hay que saber estimar los costes que comporta cada una de ellas

11. Sistema de indicadores, objetivos

- Una vez desarrollado un Sistema de Mantenimiento Preventivo, hay que cercionarse de que cumple los objetivos previstos, y detectar posibles desviaciones para emprender las correcciones necesarias

12. GMAO

- Automatización del Mantenimiento. Desde el uso de Hojas de cálculo a los sistemas de GMAO

Gestión Estratégica del Mantenimiento de un alojamiento

FDMA-404



6 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios

Jefe de mantenimiento



Contenidos

1. Objetivos del mantenimiento

- Objetivo general del Mantenimiento
- Principios para dirigir eficazmente la función Mantenimiento
- Formulación y despliegue de objetivos PQCDMS (productividad, calidad, coste, entregas, seguridad y motivación) en los departamentos de Mantenimiento según los principios del mantenimiento excelente

2. Estrategias y metas del mantenimiento

- La gestión del Mantenimiento como un sistema integrado de procesos
- Análisis de las operaciones de Mantenimiento en entornos Lean Maintenance y Excelencia Operacional
- Estrategias genéricas para el desarrollo para un modelo de Mantenimiento de Clase Mundial
- Modelos de Mejora Continua para la Gestión de Averías
- Estrategias para eliminar radicalmente averías en equipos industriales

3. Preparación del plan para el desarrollo de mantenimiento

- Evaluación del punto de partida, benchmarks reconocidos y síntesis del estado actual
- Establecimiento del propósito estratégico de la función de mantenimiento
- Definición y despliegue de las políticas de transformación del mantenimiento
- Desarrollo y ejecución progresiva del Plan Maestro
- Cómo gestionar el avance del proceso de transformación
- Auditorías del modelo de mantenimiento de acuerdo al estándar del Premio TPM

4. Desarrollo del liderazgo transformador de los responsables de mantenimiento

- Rol del responsable del Mantenimiento como agente de cambio y transformación
- Competencias conversacionales para líderes de Mantenimiento

5. Conclusiones y recomendaciones

Como mejorar la productividad en Mantenimiento

FDMA-405



6 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios

Jefes de mantenimiento

Contenidos

1. Productividad

- Definamos la Productividad
- Productividad en la industria
- Los 14 puntos y las 5 “enfermedades mortales” del Dr. Deming
- Condiciones básicas para mejorar la Productividad

2. Medida de la productividad

- Tiempos de presencia, improductivo, disponible, trabajado y exigible
- Rendimiento y eficacia en el trabajo
- Medida de la Productividad

3. Criterios de mejora de la productividad en mantenimiento

- Adecuada preparación del trabajo: Metodología. Asignación de tiempos. Asignación de recursos. Coordinación. Instrucciones al equipo de trabajo
- Adecuada planificación del trabajo: Correctivos, programados, preventivos. Coordinación de los intereses de Mantenimiento y de los usuarios Trabajos individuales. Trabajos en equipo Distribución de los trabajos
- Minimizar esperas en los aprovisionamientos: Racionalización de las existencias Sectorialización. Sistemas de aprovisionamiento. Liberalización de recambios. Autoservicio y sus posibilidades y conveniencia. Organización del almacén
- Reducción de actividades complementarias y tiempos improductivos: Demoras en el inicio de la tarea. Búsqueda de información técnica. Desplazamientos para pequeños trabajos en taller. Aprovisionamiento de herramientas especiales. Localización de personal del usuario Obtención de permisos de trabajo. Esperas de paro de máquinas. Esperas por faltas de coordinación
- Logística apropiada: Disponibilidad de los medios necesarios en cada tarea. Preparación de la intervención. Suministro de los recambios necesarios en el puesto de trabajo Programación de acciones de terceras empresas

4. Factores ambientales y de seguridad

- Medidas de seguridad en las tareas
- Medios de protección personal. Limpieza. Iluminación adecuada
- Temperatura de los elementos a intervenir
- Aireación de recipientes cerrado con contenidos de riesgo

5. El factor humano y la productividad

- La actitud del personal
- Relaciones entre mandos y subordinados
- Responsabilidades. Información y comunicación
- Motivación, promoción, cambios de actividad
- Clima de trabajo
- Preparación profesional de los empleados y polivalencia





FORMACIÓN POR DEPARTAMENTOS
RECEPCIÓN

Atención al Cliente en la Recepción

FDRE-501



8 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios

Equipos de recepción.



Objetivos

- Cambiar su paradigma sobre la relación con el cliente
- Identificar las prácticas y cualidades que fidelizan al cliente
- Desarrollar una calidad de contacto que marque la diferencia
- Desarrollar la escucha activa y empática
- Aumentar su capacidad de influencia

Contenidos

1. Introducción a la Atención al Cliente

- Comunicación y atención al cliente
- Estándares de atención al cliente
- La interacción con el Cliente

2. La Comunicación

- La Omnicanalidad
- Técnicas para mejorar la comunicación
- El lenguaje verbal y no verbal
- Protocolos de comunicación: ejemplos prácticos

3. El Ciclo Vital del Cliente

- Fase de búsqueda
- Fase de comparación
- Fase de Reserva
- Fase de Preparación de su estancia
- Fase de Llegada
- Fase de Estancia
- Fase de Post Estancia

4. Mapa de atención al cliente en su ciclo vital

- Mapa experiencial
- Herramientas Tecnológicas de comunicación

La gestión de quejas y reclamaciones

FDRE-502



4 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios

Equipos de recepción.



Objetivos

- Desarrollar las habilidades y el conocimiento necesario para gestionar una queja o incidencia.
- Conocer los conceptos de comunicación, analizar las funciones y aplicar el sistema de comunicación.

Contenidos

1. Introducción a la gestión eficaz de una queja

- Principios de Calidad de Servicio
- Cómo evalúa el cliente la calidad de servicio
- Expectativas y Percepciones
- La prolongación de su satisfacción

2. Los perfiles del cliente

- Tipos de Clientes
- Cliente según su personalidad
- Cliente según su actitud

3. La comunicación eficaz

- Comunicación verbal y no verbal en situaciones difíciles
- Técnicas para mejorar la comunicación

4. Actitudes ante las situaciones de queja

- Autocontrol
- Empatía
- Asertividad
- Armonizar y reconducir

5. Protocolos de Actuación

- Los cinco pasos para gestionar la queja
- Método SIRVE
- Elaboración de un protocolo

Tácticas de Upselling y Crossselling en la recepción

FDRE-503



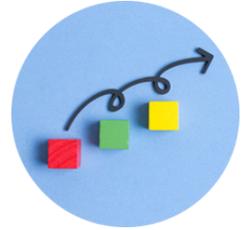
6 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios

Equipos de recepción.



Objetivos

- Permite conocer cómo optimizar los ingresos a través de técnicas de upselling. Aumentar los ingresos del establecimiento, ofrecer una mejor experiencia al cliente y mejorar los indicadores.

Contenidos

1. El Customer journey del cliente
2. El Customer Experience: escenarios de oportunidades
3. Elementos de valor añadido monetizables
4. Definición y diferencia entre upselling, cross selling y ancillary Revenue
5. Objetivos del upselling y cross selling
6. Beneficiarios de las técnicas de upselling y cross selling
7. Principios básicos de la interacción con el huésped
8. Segmentación de clientes. Tipologías
9. Conocimiento del producto y cambio de paradigma
10. Los 7 pasos para la venta proactiva

La gestión de la experiencia del nuevo cliente

FDRE-504



4 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios

Equipos de recepción.



Objetivos

- Diseñar y mejorar las vivencias de sus clientes, innovando y generando relaciones más profundas para fidelizarlos y aumentar su valor.

Contenidos

1. El conocimiento del cliente como base del diseño de experiencias

- De Público Objetivo a Cliente-Persona
- Perfiles de los nuevos Clientes
- Técnicas de perfilación de clientes
- Metodología DISC para analizar clientes

2. El diseño innovador de la experiencia del nuevo cliente en su ciclo vital

- Definición del ciclo vital del cliente
- Gestión de la Inspiración: Fase de búsqueda
- Gestión de la Visibilidad: Fase de comparación
- Gestión de la Compra: Fase de Reserva
- Gestión de la Preparación: Fase de Pre estancia
- Gestión del Check In: Fase de Llegada
- Gestión de los momentos de la verdad: Fase de Estancia
- Gestión de la evaluación: Fase de Salida
- Gestión del Recuerdo: Fase Post Estancia

3. Experiencias holísticas

- Qué piensa el cliente
- Qué siente
- Cuál es su experiencia de usuario
- Gestión de las Oportunidades

4. El recepcionista como gestor global de experiencias

- La medición de la experiencia del cliente
- Gestión de la Mejora Continua



**FORMACIÓN POR DEPARTAMENTOS
RESTAURACIÓN Y BARES**

Higiene y Manipulación de Alimentos

FDRB-301



4 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios - máximo 20 personas

Equipos de cocina y equipos de sala.



Objetivos

Garantizar la seguridad e higiene alimentaria en todos los procesos vinculados a esta actividad y que tengan que ver, por tanto, con la preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.

Contenidos

1. Peligros asociados a los alimentos

- Peligros físicos, químicos y biológicos.
- Principales enfermedades alimentarias.
- Microorganismos. Definición. Factores de crecimiento. Vías de transmisión.
- Alergias e intolerancias alimentarias. Diferencias. Síntomas.

2. Actitud de los manipuladores de alimentos. BPM.

- Buenas Prácticas de Manipulación.
- Requisitos de los manipuladores de alimentos.

3. Higiene preventiva en el proceso, según actividad.

- Recepción y transporte. La cadena de frío.
- Condiciones de almacenamiento materias primas.
- Identificación y etiquetado de los alimentos.
- Elaboración de los alimentos (elaboración en frío, caliente, descongelación).
- Mantenimiento en frío/ mantenimiento en caliente/ recalentamiento.
- Contaminaciones cruzadas.
- Exposición
- Distribución y/ o venta.

4. Sistema APPCC. Autocontrol

- Concepto, definición y principios APPCC.

5. Prerrequisitos del sistema APPCC

- Plan de potabilidad del agua.
- Plan de limpieza y desinfección.
- Plan de control de plagas y animales indeseables.
- Plan de formación.
- Plan de control de proveedores.
- Plan de trazabilidad
- Plan de calibración y verificación de equipos.
- Plan de gestión de alérgenos
- Plan de mantenimiento de las instalaciones.
- Plan de gestión de residuos

Sistemas de Autocontrol. El APPCC

FDRB-302



8 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios - máximo 20 personas

Equipos de cocina.



Objetivos

Prevenir y tener la capacidad de evitar los problemas y saber cómo actuar ante uno. Todas las empresas del sector de la alimentación están OBLIGADAS a cumplir con este sistema, con el objetivo de garantizar la seguridad de los alimentos y la salud del consumidor.

Contenidos

1. Seguridad alimentaria como base de la calidad

- Concepto de calidad.
- Gestión de la calidad.
- Bases de la seguridad alimentaria (APPCC/ Codex Alimentarius).
- Reglamentación europea.

2. Prerrequisitos del sistema APPCC

- Plan de formación y capacitación del personal en S.A.
- Plan de limpieza y desinfección.
- Plan de potabilidad del agua.
- Plan de control de proveedores.
- Plan Control de plagas y animales indeseables.
- Plan de trazabilidad.
- Plan de mantenimiento. Diseño higiénico de locales y equipos.
- Guías de Prácticas Correctas de Higiene.
- Plan de control de residuos.

3. Diseño del sistema APPCC

- Peligros alimentarios. Evaluación de riesgos.
- Bases del cuadro de gestión.
- Árbol de decisión.
- Diagrama de flujo.
- Puntos de Control Críticos, seguimiento de AACC y procesos de verificación.

4. Implantación del sistema APPCC

- Definición y objetivos del sistema.
- Principios del sistema.
- Etapas de implantación.



Gestión de Alérgenos Alimentarios

FDRB-303



4 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios - máximo 20 personas

Equipos de cocina y equipos de sala.



Objetivos

Conocer los aspectos generales sobre las intolerancias y alergias alimentarias. Determinar las características de los alimentos. Especificar las causas que provocan la contaminación de los alimentos, concretamente la contaminación cruzada en la contaminación de alérgenos.

Contenidos

1. Los alérgenos y las intolerancias alimentarias

- Definición y diferencias entre alérgenos e intolerancias alimentarias
- Tipos de alérgenos alimentarios
- Síntomas derivados de una alergia y de una intolerancia

2. Normativa de referencia

- Normativa aplicable.
- Referencias al etiquetado. Ámbito de aplicación
- Reglamento europeo 1169/2011. El etiquetado y las indicaciones sobre los alérgenos.

3. Capítulo 3.-Buenas Prácticas de Fabricación/ Manipulación

- Las BPF. La gestión de alérgenos en las instalaciones.
- La identificación y el etiquetado de los productos.
- Contaminaciones cruzadas.

4. Relación con el APPCC y otros estándares

- El APPCC. Valoración del riesgo de los alérgenos.
- Plan de gestión de alérgenos
- Control de proveedores. Declaración, especificaciones y fichas técnicas.
- El programa de limpieza y desinfección. Limpiezas intermedias.
- Verificaciones sobre los productos.

Gestión y optimización de costes en cocina

FDRB-304



8 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios

Responsables de cocina y responsables de restaurante.



Objetivos

- Mejorar la eficacia en la gestión de establecimientos de restauración a través del control de la producción.
- Establecer un sistema que permita el control de las desviaciones del consumo.
- Usar correctamente el valor máspreciado del negocio: el tiempo.
- Racionalizar la producción y políticas de procesos que afectan a la creación de los costes de producción.

Contenidos

1. Principios básicos en la gestión de costes en producción

- Control y gestión
- Gestión del tiempo e importancia

2. Control del coste en la Gestión de Compras y Stock

- Factores clave en el procedimiento de compras
- Evaluación y control de proveedores
- Política de stock e inventarios
- Documentación técnica
- Causas de desviación del coste

3. Control de Coste en el diseño de la Oferta Gastronómica y Producción

- Diseño de Oferta Gastronómica
- Creación de escandallos y fichas de producción: Food cost
- Gestión y control del consumo
- Causas de desviación del coste

4. Coste de materias Primas vs Aplicación de PVP óptimos



Elaboración de fichas técnicas de producción

FDRB-305



4 Horas



Presencial / Aula virtual



Destinatarios

Responsables de cocina y responsables de restaurante.

Objetivos

- Introducir en los aspectos clave del diseño previo de la gestión de producción en cocina.
- Analizar las necesidades de información necesaria en los documentos de control del proceso de producción en cocina.
- Planificar el diseño y el contenido de los documentos de control.
- Conocer los documentos de control imprescindibles para gestionar correctamente Centros de Producción de restauración colectiva.

Contenidos

1. Introducción a la Ficha Técnica: La Receta

2. Fichas técnicas de producción: características y definición

- Definición
- Ventajas de la utilización de fichas técnicas

3. Diseño de las fichas técnicas de producción

- Análisis de necesidades de información para producción
- Determinación de los campos de información
- Desarrollo de los procesos
- Diseño de la ficha
- Complimentación de los datos

4. Ejemplos de fichas técnicas de producción

5. Valores económicos: el Food-Cost

- Definición y conceptos
- Campos de información
- Enlace con otros departamentos o elementos de gestión
- Causas de desviación de Food-cost



Venta proactiva en un restaurante

FDRB-306



4 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios

Equipos de sala



Objetivos

- Concienciar a los participantes de la importancia de desarrollar su perfil profesional de vendedores a través de la experiencia.
- Dotarles de herramientas precisas de comportamiento para vender.
- Desarrollar las habilidades necesarias para afrontar el proceso de ventas.
- Mejorar la comunicación que se establece entre el personal de contacto y los clientes.
- Implicar a los participantes en la mejora de actitud hacia la venta.
- Implementar la calidad en la prestación del servicio.
- Promover la mejora en términos de cantidad y calidad de contactos a fin de incrementar la productividad comercial.

Contenidos

1. Concepto de Venta
2. ¿Como puedo vender más y creérmelo? ¿Qué puede vender?
3. ¿Quién es mi cliente y qué desea de mí?
4. Mi estilo de comunicación
5. Comunicación Verbal
6. Comunicación no verbal
7. Gestión de las objeciones
8. La venta visual
9. La presentación del vendedor
10. La venta acogedora
11. Los argumentos de venta
12. La alternativa satisface y la carencia crea decepción



Tácticas de Upselling y Crossselling en un restaurante

FDRB-307



6 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios

Responsable de Restaurante / Responsable de Sala.



Objetivos

- Adquirir la técnica para llevar a cabo el ofrecimiento de productos complementarios acordes al que se encuentra consumiendo el cliente. Por lo tanto, conseguiremos hacer que el cliente gaste más de lo que pensaba en un principio y consuma un producto de mayor calidad.
- Aumentar el grado de satisfacción del cliente.

Contenidos

1. Conceptos Up & Cross Selling
2. Rol e importancia del camarero / maitre
3. Objetivos del Upselling y cross selling en Restaurantes
4. Quienes son los beneficiarios
5. Habilidades de venta y atención al cliente en bares, restaurantes
6. Conociendo a los clientes
7. Como conocer el producto en los restaurantes y bares
8. Las etapas en la recepción, atención y despedida del cliente en los diferentes puntos de venta
9. Plan de acción personal



Coctelería-Sorprende a tus clientes, con poco esfuerzo

FDRB-308



8 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios

Camareros



Objetivos

- Aprender la deontología del barman.
- Conocer los tipos de bebidas espirituosas y aguardientes.
- Aprender los cocktails, clasificándolos según el tipo de bebida utilizada.
- Aprender los procesos a la hora de las preparaciones (coctelera o vaso mezclador).
- Conocer los principales cocktails.

Contenidos

1. Introducción al mundo de la coctelería
2. Estación de servicio y coctelería
3. Tipos de bebida
4. Material y el arte de la mezcla
3. Ingredientes y presentación
4. Recetario con los principales cócteles:





FORMACIÓN POR DEPARTAMENTOS MARKETING DIGITAL

WordPress - Creación de una web y su optimización

FDMD-601



8 Horas



Aula virtual

Destinatarios

Dirección, comercial, marketing



WORDPRESS

Contenidos

1. Contratación de hosting, dominio y primeros pasos

- Compra de hosting y dominio
- Instalación WordPress. Plantillas Premium. Ajustes básicos. Funciones y menús

2. Instalación de plantilla premium y maquetación

- Instalación de una plantilla Premium
- Elementos básicos de la plantilla. Importación de una demo. Primeros pasos de personalización

3. Maquetación con visual composer, templates y blog

- Maquetación de páginas con Visual Composer
- Creación de Slider. Utilización de templates
- Teoría de color y cómo utilizar una paleta correcta en web.

4. Cómo crear y gestionar menús, widgets y el blog

- Creación y configuración de menús. Adaptación a dispositivos responsive
- Formulario de contacto con Contact Form 7

5. Comprar plantilla y comienzo de proyecto

- Introducción al Proyecto Web
- Compra de plantilla Premium. Configuración
- Estudio de arquitectura de la información, color y tipografía.

6. Instalación y configuración de plugins en Wordpress

- Qué es y para qué sirve un plugin. Instalación de plugins gratuitos
- Instalación de plugins profesionales
- Utilización y optimización de plugins interés antes para el sector

7. Sistema de reservas

- Introducción al sistema de reservas
- Configuración del plugin de sistema de reservas
- Creación de las diferentes páginas adaptadas al negocio

8. Optimización SEO + IA

- Cómo funcionan los buscadores
- Principales factores de posicionamiento SEO
- Creación de contenidos optimizados con la ayuda de la IA
- Revisión final y mejoras de las webs de realizadas



Google Analytics

FDMD-602



6 Horas



Aula virtual

Destinatarios

Dirección, comercial, marketing



Objetivos

- Disponer de una herramienta completa de medición del tráfico de tu web. De esta manera podrás saber qué acciones realizan los usuarios en tu web.
- Conocer las características demográficas de esos usuarios.
- Conocer cuáles de las acciones de marketing que llevamos a cabo nos dejan mejores resultados.

Contenidos

1. Introducción a la medición web

- Importancia de la medición, creación de una cuenta con la herramienta de Google Analytics e implementación en nuestra web de alojamiento

2. Informes

- Recorrido por y personalización de informes que Analytics pone a nuestra disposición.
- Ayuda de la inteligencia artificial de Google para responder preguntas esenciales sobre el tráfico de nuestra web

3. Google Tag Manager y objetivos

- Medición de los resultados que consigue nuestra web y saber las acciones que realizan
- Configuración de objetivos

4. Práctica con casos reales + ecommerce + certificación

- Aprender a realizar toda la configuración necesaria para conocer los detalles del comportamiento de los usuarios al respecto
- Prácticas para afrontar el examen oficial de Google y certificarnos como profesionales

5. Informes con Google Looker Studio

- Informes completos de los datos de nuestro sitio web

Community Managers para alojamientos

FDMD-603



16 Horas



Aula virtual

Destinatarios

Equipos de marketing y comunicación.



Contenidos

1. Social media y marketing de contenidos

- Funciones del Community Manager y Herramientas de gestión online.
- Herramientas para gestionar y editar imágenes y branding.
- Unificación de conceptos y contenidos.

2. Planificación y creación de contenidos digitales para empresas

- Herramientas de diseño, organización, planificación y programación de contenidos en Redes sociales y actividades al aire libre.
- Primeros pasos de calendarización de contenidos específicos.

3. Wordpress: publicación de web y blog para seo e inbound marketing

- Introducción al blogging y marketing de contenidos en Wordpress. Cómo funciona una web y un blog y cientos de estrategias de contenidos y SEO

4. Introducción al seo (posicionamiento en buscadores)

- Estrategia, Auditoría, herramientas y acciones para SEO de webs, blogs y páginas de reservas.

5. Estrategias de copywriting, seo, crowdsourcing e ia para web y contenidos

- Estrategias, herramientas y acciones que nos permiten lograr diferentes objetivos

6. Marketing en twitter, facebook y páginas de opiniones y reservas

- Estrategias para alojamientos y actividades en la naturaleza + Herramientas de gestión, monitorización y medición.

7. Instagram para alojamientos y actividades al aire libre

- Estrategias, Creación de Contenidos. Planificación y ejemplos de contenido + Marketing de Influencers.

8. Estrategias en youtube + vídeo marketing + seo para youtube

- Estrategias y categorías de contenido audiovisual y herramientas de creación de contenido audiovisual para empresas de hostelería y actividades en la naturaleza.
- Posicionamiento de vídeos en Youtube.

9. Branding de marca + valores diferenciales + guía de estilo

- Herramientas y estrategias para trabajar, potenciar y transmitir la identidad de Marca y mejores ganchos de nuestros productos y servicios turísticos

10. Tiktok, Linkedin, Pinterest, Whatsapp y Google Business

- Estrategias de optimización y contenidos para Página de Empresa (Google my Business),Linkedin, Pinterest, WhatsApp, Tik Tok para empresas turísticas.

11. Google Analytics + analítica en redes

- Fundamentos de Analítica Web para empresas. Cómo identificar audiencias, público objetivo y medir eventos y objetivos de marca a través de los diferentes canales.

12. SEM publicidad online: Google Ads

- Técnicas y estrategias de anuncios de texto en buscadores + Display y remarketing para empresas.

Social Ads

FDMD-604



6 Horas



Aula virtual

Destinatarios

Equipos de marketing y comunicación.



Objetivos

Aprender a realizar campañas de publicidad en redes sociales, de manera que podrás llegar a muchos usuarios mientras utilizan Instagram, TikTok o cualquiera de las redes sociales de moda.

Contenidos

1. Creación de una cuenta publicitaria en Facebook Instagram

- Herramienta publicitarias más importante en redes sociales: Business Manager.
- Creación de una cuenta que permitirá realizar campañas publicitarias en Facebook e Instagram.

2. Investigación de usuarios y tipos de público

- Análisis de nuestros posibles clientes y como llegar a ellos a través de nuestras campañas.

3. Creación de campañas

- Creación de campañas publicitarias en Facebook e Instagram para conseguir que nuestros clientes, previamente definidos en la clase anterior, vean nuestros anuncios y contraten nuestros servicios

4. Creatividad

- Creatividad para aprender a crear anuncios atractivos para los usuarios. Hablaremos de estrategias de copywriting y brand-storytelling para que los textos de nuestros anuncios consigan persuadir.
- Diseño de anuncios visualmente más atractivos.

5. Youtube ads + Pinterest ads + Tiktok ads

- Aprenderás a crear campañas en YouTube, Pinterest y TikTok. Algunas de las redes sociales de moda con las que conseguiremos impactar a usuarios que navegan por ellas y están interesados en alojamientos.

Google Adwords

FDMD-605



8 Horas



Aula virtual

Destinatarios

Equipos de marketing y comunicación.

Objetivos

Aprenderás a realizar publicidad sobre el sector de alojamiento turístico y s.

Contenidos

1. Introducción a Google Ads y la red de búsqueda

- Creación de una cuenta publicitaria de Google Ads
- Tipos de campañas

2. Keyword research y campaña de búsqueda

- Configuración de la campaña en la red de búsqueda correspondiente
- Ayuda de la inteligencia artificial para la elaboración de anuncios y configuraciones avanzadas

3. Búsqueda avanzada: conversiones

- Configurar conversiones
- Medición de los los formularios que rellenan los usuarios en la página web
- Medición de los resultados de las campañas
- Consumo de presupuesto y ROI

4. Optimización y certificación

- Mejorar las campañas una vez que se ponen en marcha y practicamos para obtener la certificación oficial de Google Ads

5. Campañas de display

6. Remarketing y display avanzado

- Configuración de una campaña de remarketing para volver a impactar con nuestros anuncios a usuarios que han estado interesados en nuestros servicios, pero no han llegado a contratarlos

7. Vídeo, informes y presupuestos

- Campaña de vídeo para que nuestros anuncios se muestren en YouTube
- Gestionar de clientes: consultoría, presupuestos, facturas
- Informes de resultados



Contenidos Digitales

FDMD-606



8 Horas



Aula virtual



Destinatarios

Equipos de marketing y comunicación.

Contenidos

1. Fotografía + cientos de acciones para explotar recursos gráficos

- Conceptos fundamentales de la fotografía con móviles.
- Configuración y manejo de cámaras digitales.
- Composición y encuadre.
- Técnicas de fotografía para paisajes y naturaleza.
- Retoque de paisajes y fotografías de naturaleza.

2. Edición de fotografías con Adobe Photoshop

- Optimización de imágenes para diferentes medios.
- Exploración de estilos y efectos fotográficos populares. Incorporación de texto y gráficos en las fotografías.
- Edición de plantillas de photoshop enfocadas a la hostelería.
- Edición de imágenes con Inteligencia Artificial.

3. Diseño de piezas institucionales con Adobe Illustrator

- Diseño de logotipos y branding.
- Diseño de elementos de branding: papelería institucional.
- Diseño de materiales promocionales. cartelería, folletos.
- Diseño de material gráfico para eventos o días especiales.

4. Diseño de piezas gráficas con Adobe Illustrator

- Diseño de mapas y planos.
- Diseño de materiales digitales y recursos gráficos.
- Creación de banners y anuncios para publicidad online.
- Diseño de imágenes para redes sociales: publicaciones, portadas, avatares, etc.

5. Introducción a la grabación de vídeo con Premiere

- Fundamentos básicos de la grabación de vídeo con móviles.
- Elección de cámaras y equipos.
- Técnicas de grabación y edición.
- Planificación y composición de secuencias de vídeo.
- Grabación de tomas estables y fluidas.

6. Edición de vídeo con Adobe Premiere pro

- Creación de un vídeo promocional .
- Captura de imágenes y secuencias relevantes de la empresa.
- Edición, música de fondo y efectos visuales para crear un vídeo atractivo.

7. Introducción a After Effects

- Conceptos básicos de animación y movimiento en After Effects.
- Animación de texto y gráficos.
- Uso de capas de texto para crear títulos y elementos de diseño animados.
- Aplicación de efectos para vídeos promocionales.

8. After Effects

- Incorporación de gráficos y logotipos animados en las composiciones.
- Animación de elementos visuales.
- Técnicas de animación y elementos gráficos.
- Trucos para crear movimientos más llamativos.
- Aplicación de efectos para mejorar piezas audiovisuales.

Posicionamiento SEO de tu web

FDMD-607



8 Horas



Aula virtual

Destinatarios

Equipos de marketing y comunicación.



Contenidos

1. Introducción al seo y factores de posicionamiento

- Estudio de los factores que influyen en el SEO y análisis sobre casos reales con ejemplos SEO de empresas de alojamiento turístico y rentabilización de recursos SEO
- CTR
- Google Search Console

2. Auditoría seo: análisis y detección de errores

- Auditoría SEO, herramientas para análisis SEO tanto de tu negocio cómo de la competencia.
- Cómo diferenciarme de la competencia y obtener mejores resultados en los motores de búsqueda.

3. Keyword research: búsqueda de palabras clave

- Realizar una búsqueda de palabras clave adecuadas para el SEO de tu web de mediante una keyword research en relación a las actividades al aire libre, naturaleza,, estudio de palabras clave para estancias de carácter vacacional.
- Cómo sacar el mayor rendimiento al valor diferencial de tu negocio en relación con la competencia.

4. Herramientas seo profesionales premium

- Hacer un análisis SEO de tu web y de la competencia gracias al uso de herramientas avanzadas enfocadas a negocios de carácter vacacional, actividades al aire libre y naturaleza.

5. Seo on page: análisis y optimización de todos los factores

- Entender qué es el SEO On Page y cómo analizarlo y optimizarlo en favor de tu negocio de alojamiento en , aprende varios sencillos pasos que lanzarán tu negocio y obtener una mayor conversión.

6. Optimización seo para cms + seo local

- Instalación y configuración de los mejores plugins SEO para WordPress, aprende a sacarle el mayor rendimiento y puesta a punto al SEO de tu CMS.

7. Plan seo anual: planificación y calendarización en el sector

- Entender la importancia de la planificación del trabajo SEO, definir la estrategia más adecuada para tu negocio de hostelería y toma de decisiones.

8. Linkbuilding: análisis y optimización del perfil de enlaces

- Planificar estrategias de linkbuilding para conseguir enlaces entrantes y aumentar la autoridad y popularidad SEO.

Estrategia de Relaciones Públicas

FDMD-608



6 Horas



Aula virtual

Destinatarios

Equipos de marketing y comunicación.

Objetivos

- Aprender a crear estrategias de comunicación interna y externa en las que se generen relaciones duraderas. Sabrás aplicar técnicas publicitarias y seleccionar los canales de comunicación más convenientes

Contenidos

1. Estrategia para tu negocio, punto de partida, visión, misión y valores
2. Creación de plan de marketing y creación de social media plan
3. Identidad de la marca, comunicación online, notas de prensa, crisis de comunicación





FORMACIÓN POR DEPARTAMENTOS
CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

Transformación sostenible

FDCS-701



4 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios

Directores y responsables de calidad.

Contenidos

1. ¿Qué es la Sostenibilidad?

2. Objetivo del curso

3. Alcance

4. ¿GreenWashing o EcoMarketing?

5. La Sostenibilidad en el sector turístico

6. Ventajas de la transformación sostenible en el sector turístico

- La cadena de valor de nuestro modelo de negocio: Calidad y Sostenibilidad
- Perspectiva inteligente y digital
- Perspectiva sostenible
- Ecoinnovación y Economía circular
- Modelo respetuoso con el planeta. Compromiso con la Agenda 2030
- La digitalización

7. Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Un cambio global de mentalidad

8. Liderazgo

9. Planificación de la transformación sostenible. ¿Qué tenemos y cómo lo podemos transformar?

- Diagnóstico
- Identificación y propuestas:
- Desarrollo: Plan de Sostenibilidad
- Seguimiento y evaluación
- Definición e implantación de procesos

10. Certificaciones

11. La importancia de la Comunicación

- Estudio del caso: La Ballena Alegre

12. Reflexiones



Implementación de un sistema de calidad

FDCS-702



8 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios

Directores y responsables de calidad.

Contenidos

1. Gestión de la calidad

- Introducción a la Gestión de la Calidad (TQM)
- Definiciones de Calidad
- Desafíos de un Sistema de Gestión

2. Calidad en:

- Operativa (gestión de procesos)
- Satisfacción del Cliente
- Higiénico Sanitaria

3. Diseño de sistemas de gestión (Modelos Referenciales)

- Modelo de Calidad de Deming (PDCA)
- Modelo EFQM
- Modelo ISO
- Modelo Q de Calidad Turística

4. Contexto de la Organización z

- Análisis interno y externo: DAFO y CAME
- Partes interesadas (Stakeholders)
- Alcance del SGC
- Ejemplo práctico

5. Liderazgo

- Política de empresa
 - Misión, visión y valores
- Matriz de Riesgos y oportunidades
- Roles, responsabilidades, autoridades
 - Descripción puestos de trabajo
 - Organigrama
 - Test de evaluación
- La Mejora Continua
- Comunicación
 - Comunicación interna y externa
 - Reuniones de equipo
 - Catálogo de servicios



Gestión y medición de la satisfacción del cliente

FDCS-703



8 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios

Directores y responsables de calidad.



Contenidos

- 1. ¿Qué es la satisfacción del cliente? Introducción**
- 2. La importancia de la gestión y medición de la satisfacción del cliente**
- 3. Objetivo del curso**
- 4. Alcance**
- 5. Sistemas y técnicas para generar opiniones**
 - Cuestionario de satisfacción de clientes
 - Internet Reviews
 - Redes Sociales
 - Entrevistas
 - Fidelización
- 6. Sistemas y técnicas de recogida de opiniones**
 - Quejas y reclamaciones
 - During stay
 - Online Reputation Management (ORM)
- 7. Post-Stay: Plan ejecutivo de la reputación. Tratamiento de las respuestas**
 - Encuestas de clientes
 - Comentarios de clientes
 - Encuestas de OTAs
 - Reputación on-line
 - Redes sociales
- 8. Capítulo 8: Check lists**
- 9. Estudio del caso**

Curso básico de Calidad_Enfoque a la ISO 9001_2015

FDCS-704



8 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios - máximo 20 personas

Directores y responsables de calidad.

Objetivos

- Proporcionar los conocimientos teóricos necesarios para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2015



Contenidos

1. Evolución de los Sistemas de Gestión de la Calidad y sus Principios
2. Requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad y el Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección
3. Planificación para el Sistema de Gestión de la Calidad
4. Gestión de procesos
5. Gestión de los Recursos – Apoyo
6. Requisitos para la Realización del Producto – Operación
7. Evaluación del Desempeño y los Procesos de Mejora

Curso básico de Calidad_Enfoque a la ISO 14001

FDCS-705



8 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios - máximo 20 personas

Directores y responsables de calidad.



Objetivos

- Proporcionar los conocimientos teóricos necesarios para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 14001.

Contenidos

1. Introducción a la Gestión Ambiental y a la Norma ISO 14001:2015
2. Contexto de la Organización, Liderazgo y Planificación
3. Apoyo y Operación
4. Evaluación del Desempeño y Mejora en servicios
5. Cuestiones Prácticas de la Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001
6. Normativa Aplicable al Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001

Introducción a la certificación Ecolabel

FDCS-706



8 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios - máximo 20 personas

Directores y responsables de calidad.

Objetivos

- Ofrecer productos satisfacer las necesidades actuales sin poner en riesgo los recursos y posibilidades de las generaciones desde la sostenibilidad en todas las acciones.



Contenidos

1. ¿Qué es ECO LABEL?
2. ¿Qué hay detrás de la etiqueta medioambiental ECO LABEL?
3. ¿Por qué ECO LABEL?
4. Importancia de los beneficios ambientales
5. Garantizar la sostenibilidad
6. Preservando el ciclo ecológico
7. Apoyando una vida saludable
8. Principio de responsabilidad social
9. ECO LABEL Programa de etiqueta ecológica en estándares internacionales
10. Convertir a la empresa en líder de la industria es el objetivo del programa ECO LABEL
11. Evaluación desde una perspectiva de sostenibilidad

Cálculo de la huella de carbono

FDCS-707



8 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios - máximo 20 personas

Directores y responsables de calidad.

Objetivos

- El objetivo general del curso es que los participantes adquieran los conocimientos, habilidades y actitudes, que determinan las competencias profesionales necesarias para conocer, calcular e implementar mejoras en relación a su Huella de Carbono.



Contenidos

1. Huella de Carbono de Producto (ISO TS 14067,2013, PAS2050,2011)
2. Conceptos y principios generales de la huella de carbono de producto
3. Metodología de cálculo de la huella de carbono de un producto
4. Elaboración del informe y criterios para la comunicación de la huella de carbono de un producto.
5. Huella de Carbono de Organización
6. Conceptos y principios generales de la huella de carbono de organización. (ISO 14064-1; GHG Protocol)
7. Metodología de cálculo de la huella de carbono de organización 1. GHG Protocol
8. Metodología de cálculo de la huella de carbono de organización 2. GHG Protocol
9. Metodología de cálculo de la huella de carbono de organización 3. ISO 14064-1

CATÁLOGO FORMATIVO 2024_2025

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

SEGURIDAD Y RIESGOS LABORALES

- FTSL-001 Riesgos y Medidas preventivas del puesto de trabajo
- FTSL-002 Actuación en Emergencias, Incendios y primeros auxilios
- FTSL-003 Protección de datos según RGPD / LOPDGDD

SOFT SKILLS

- FTSS-101 Técnicas de trabajo en equipo y liderazgo grupal
- FTSS-102 Gestión del Tiempo
- FTSS-103 Técnicas de comunicación interna y externa

IGUALDAD Y PREVENCIÓN DEL ACOSO

- FTIP-201 Sensibilización en igualdad de género
- FTIP-202 Conceptos básicos sobre Igualdad, Prevención y Acoso
- FTIP-203 Prevención del Acoso Laboral

A photograph of three wooden human figures and a hand on a wooden surface. The figures are made of light-colored wood and are arranged in a line. A hand is visible on the right side of the frame, with fingers slightly curled. The background is a dark, textured wooden surface. A blue semi-transparent banner is overlaid at the bottom of the image, containing the text.

**FORMACIÓN TRANSVERSAL
SEGURIDAD Y RIESGOS LABORALES**



Riesgos y Medidas preventivas del puesto de trabajo

FTSL-001



4 Horas



Presencial



Destinatarios - máximo 20 personas

Todos los trabajadores

Objetivos

- Formar al trabajador en materia de prevención de riesgos laborales propia del sector abarcando los riesgos en materia de seguridad, higiene, ergonomía y psicología.
- Introducir nociones sobre la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Capacitar al trabajador para identificar los riesgos generales del centro de trabajo y los específicos de su puesto de trabajo.
- Concienciar sobre las medidas preventivas a adoptar ante cada riesgo.
- Difundir normas de actuación en caso de emergencia: prevención y extinción de incendios, primeros auxilios y pautas de actuación de caso de evacuación.

Contenidos

- 1. Introducción a la prevención de riesgos laborales**
- 2. Riesgos y medidas preventivas generales**
 - Ergonomía y psicología
 - Higiene
- 3. Riesgos específicos**
- 4. Actuaciones en caso de emergencia**
 - Primeros auxilios
 - Evacuación



Actuación en Emergencias, Incendios y primeros auxilios

FTSL-002



4 Horas



Presencial

Destinatarios - máximo 15 personas

Todos los trabajadores. Miembros del equipo de emergencia de la empresa.



Objetivos

- Formar al trabajador en materia de prevención y extinción de incendios y primeros auxilios.
- Obtener un nivel de conocimiento que posibilite al trabajador disponer de las herramientas necesarias para enfrentarse a situaciones de emergencia en su entorno de trabajo con las máximas garantías.
- Aplicar las medidas preventivas necesarias para evitar incendios.
- Conocer las principales características de los medios de lucha contra incendios (extintor ABC-CO2 y BIES).
- Conocer los principales peligros de cada puesto de trabajo que pueden producir accidentes.
- Adquirir las herramientas básicas de actuación en caso de accidente o emergencia. Adquirir los conocimientos básicos en primeros auxilios para poder aplicarlos de forma correcta en caso de emergencia.
- Cumplir con la obligación de formar a los trabajadores en materia de Extinción y Protección Contra Incendios según la Ley 31/1995.

Contenidos

1. Lucha contra incendios
2. Medidas de prevención y protección de incendios
3. Medios de extinción
4. Medidas de emergenciae implantación del plan de emergencia y autoprotección
5. Recursos humanos. Responsabilidades y funciones
6. Coordinación entre las diferentes dependencias del edificio
7. Primeros auxilios



Protección de datos según RGPD / LOPDGDD

FTSL-003



4 Horas



Presencial

Destinatarios - máximo 20 personas

Dirección y Recepción



Objetivos

Dar a conocer los aspectos básicos y las novedades introducidas por el nuevo reglamento y la identificación de las medidas técnicas y organizativas para la adecuación a la empresa a los actuales principios de protección de datos.

Contenidos

1. Conceptos y términos básicos

- Normativas de privacidad
- Ámbito de aplicación
- Definiciones
- Principios relativos al tratamiento
- Legitimación del tratamiento

2. Actividades de tratamiento

- Ficheros / tratamiento
- Intervinientes en el tratamiento

3. Política de información

- Información que debe facilitarse
- Comunicación de la información

4. Política de seguridad

- Acuerdo de confidencialidad y secreto profesional
- Política de seguridad del personal
- Medidas adicionales de seguridad
- Violaciones de la seguridad
 - Gestión
 - Casuística

5. Derechos del interesado

- Acceso
- Rectificación
- Supresión
- Portabilidad
- Limitación del tratamiento
- Oposición al tratamiento

6. Garantías de derechos digitales Ley 3/2018 del 5 de diciembre (LOPDGDD)



FORMACIÓN TRANSVERSAL
SOFT SKILLS



Técnicas de trabajo en equipo y liderazgo grupal

FTSS-101



4 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios

Todos los trabajadores



Contenidos

1. Distinguir entre grupo y equipo

- ¿Qué diferencia a un grupo de un equipo?
- Definición de Grupo
- Ventajas de trabajar en Grupo
- Desventajas del trabajo en Grupo
- ¿Qué es un equipo?
- Ventajas de trabajar en Equipo
- Desventajas del trabajo en equipo

1.

2. Generar un escenario de colaboración

- ¿Como es la colaboración entre los equipos de trabajo?
- Valores clave de los equipos colaborativos
- Desafíos de la colaboración

3. Generar dinámicas de equipo

- ¿Qué puedes hacer para lograr un buen trabajo ante una situación de crisis o negativa?
- ¿Qué son las dinámicas de equipo?
- Resolución de dinámicas de grupo negativas



Gestión del Tiempo

FTSS-102



8 Horas



Presencial / Aula virtual



Destinatarios

Dirección, responsables de departamentos

Objetivos

- Adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para utilizar de forma adecuada las herramientas digitales en el ámbito de la organización de las tareas y el aprovechamiento del tiempo.
- Conocer métodos y técnicas de organización y gestión del tiempo e implantar nuevos hábitos de trabajo basado en los entornos de colaboración.

Contenidos

1. Cómo implantar hábitos efectivos de gestión del tiempo

- Cuáles son mis elementos limitadores de la productividad: interrupciones, distracciones, ...
- ¿Cuáles son mis elementos potenciadores: ¿desconexión, descanso y la “concentración”?
- Cómo conseguir más tiempo: ¿existen fórmulas de éxito?
- Hábitos clave: recopilar, registrar, procesar, anticipar, prever, planificar, programar, resumir, realizar retrospectivas, ...
- Prioridad y decisión: claves y criterios.
- Orden y “limpieza” del entorno físico y digital
- Llamada a la acción: Cómo incorporar nuevos hábitos de trabajo (y no abandonarlos)

2. Cómo organizar de manera eficiente las tareas

- ¿Sé cuáles son mis tareas clave y cuándo y cómo las distribuyo?
- ¿Conozco cuáles son mis objetivos y metas?: Cómo se tienen que formular para que sean medibles, asumibles, retadores, ...
- El plan de trabajo 1: identifica y desglosa las tareas clave, planifica y prepara tus planes de trabajo
- El plan de trabajo 2: fechas, plazos/hitos, previsión de tiempos de “producción” y “entrega”, ...
- La asignación de tareas a franjas de actividad o “cajas del tiempo”
- Métodos y medidas/indicadores de gestión
- Llamada a la acción; Cómo definir e incorporar planes de trabajo, cómo hacer mejor tus tareas: técnicas (Kanban, EDT, PDCA,) y herramientas

3. Cómo utilizar las herramientas de productividad (Outlook, Tareas y Teams)

- Outlook: (Buzón de entrada, Categorías, Gestión de las vistas del correo-e, Pasos rápidos, Calendario, Reglas, Tareas, ...)
- Teams: Equipos, canales, muro de publicaciones, Gestor de Notas, Gestor de Tareas, Archivos compartidos en la nube

Técnicas de comunicación interna y externa

FTSS-103



4 Horas



Presencial / Aula virtual

Destinatarios

Dirección y Responsables de Departamento



Objetivos

- Comprender los principios básicos del proceso comercial, la propuesta de valor, las habilidades de relación y las técnicas de venta y su impacto.
- Adquirir habilidades para gestionar eficazmente las interacciones con prospectos, clientes potenciales y clientes.
- Desarrollar la capacidad para comunicar de manera efectiva, persuadir e influir de manera positiva en los clientes.
- Aplicar estrategias para manejar objeciones, negociar y cerrar ventas con éxito.

Contenidos

1. Proceso Comercial

- Estructura y detalle de las actividades comerciales: prospección, aproximación, contacto, propuesta de valor, argumentario, cierre y seguimiento de la relación comercial
- Llamada a la acción; Cómo definir la prospección ("buyer-persona") y la propuesta de valor

2. Comunicación efectiva con el cliente

- Principios básicos de la comunicación comercial: claridad, precisión, persuasión e influencia
- Identificación de necesidades, deseos, preocupaciones del cliente a través del estilo de comunicación y personalidad durante la conversación
- Habilidades básicas de inteligencia emocional en la comunicación con clientes: escucha, observación, indagación (apreciativa), empatía, asertividad

3. Negociación comercial

- Fundamentos de negociación: estilos y enfoques de negociación, claridad en los objetivos identificación y comprensión de los intereses de ambas partes, y creación de un ambiente de colaboración en lugar de confrontación
- Enfoques de renegociación de acuerdos comerciales: colaborativo, analítico, grupos de interés, compromiso constructivo y creación de valor
- Llamada a la acción: Cómo preparar una renegociación comercial

4. Técnicas y Habilidades Comerciales

- Técnica AIDA (cómo generar atención, interés, deseo/decisión, Acción)
- Técnica CVB (argumentario clave para la venta, características, ventajas y beneficios)
- Técnica SPIN de Venta Consultiva. (situación, problema, interés y necesidad)
- Llamada a la acción; Cómo preparar un argumentario de ventas influyente y persuasivo



**FORMACIÓN TRANSVERSAL
IGUALDAD Y PREVENCIÓN DEL ACOSO**



Sensibilización en igualdad de género

FTIP-201



4 Horas



Presencial / Aula virtual



Destinatarios

Todo el personal

Objetivos

Con esta formación en igualdad podrás sensibilizar a todo el personal de plantilla para prevenir y/o combatir micromachismos que pueden producirse en el ámbito laboral, a través de supuestos prácticos y dinámicas que permitirán trabajar la igualdad de género desde un enfoque transformador, construyendo un entorno igualitario y libre de sesgos de género o cualquier tipo de discriminación.

Contenidos

1. Roles y estereotipos de género
2. La división sexual del trabajo
3. Los sesgos de género en el ámbito laboral
4. Las discriminaciones por razón de sexo en el empleo
5. El ejercicio corresponsable de los derechos de conciliación de la vida laboral, familiar y personal
6. Nuestras obligaciones y nuestros derechos en igualdad de género
7. Una aproximación a los Planes de Igualdad

Conceptos básicos sobre Igualdad, Prevención y Acoso

FTIP-202



4 Horas



Presencial / Aula virtual



Destinatarios

Todo el personal

Objetivos

Capacitar a las personas encargadas del seguimiento y activación de los protocolos de acoso, en los mecanismos y actuaciones necesarias para la prevención y actuación ante situaciones de conflicto laboral que puedan ser constitutivas de acoso sexual o por razón de sexo.

Contenidos

1. Legislación y normativa de aplicación
2. Responsabilidad y obligaciones de la empresa
3. Riesgos psicosociales: factores de riesgo asociados y consecuencias del acoso
4. Acoso sexual: definición y características
5. Acoso por razón de sexo: definición y características
6. Conductas constitutivas de acoso sexual y de acoso por razón de sexo
7. Herramientas y buenas prácticas para la prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo
8. Procedimiento para el tratamiento y la resolución de posibles casos de acoso: la activación del protocolo, el proceso de investigación y la resolución
9. Pautas para realizar la investigación, entrevistas, valoración de pruebas u emisión de informe



Prevención del Acoso Laboral

FTIP-203



4 Horas



Presencial / Aula virtual



Destinatarios

Todo el personal

Objetivos

Identificar qué comportamientos constituyen acoso sexual y acoso por razón de sexo, así como las consecuencias, responsabilidades de la empresa y protocolos de actuación. De esta forma se podrá tomar conciencia y prevenir conductas constitutivas de cualquier forma de acoso, además de proporcionar herramientas para su detección y prevención.

Contenidos

1. La identificación de los riesgos psicosociales
2. Acoso sexual: definición y elementos clave
3. Acoso por razón de sexo: definición y elementos clave
4. La identificación de conductas constitutivas de acoso sexual y por razón de sexo
5. Los factores de riesgo asociados
6. Las consecuencias del acoso sexual y por razón de sexo
7. Buenas prácticas: cómo actuar ante situaciones de acoso



¿Quieres saber más? Contacta con nosotros

 info@beworklive.com

 +34 638 903 201



WWW.BEWORKLIVE.COM



CATÁLOGO FORMATIVO

**ALOJAMIENTOS CON
ENCANTO**

2024-2025