



UNIÓN EUROPEA
FONDO SOCIAL EUROPEO



Programación Segundo semestre 2008

Formación continua



ALICANTE
2008-2009
PUERTO DE SALIDA DE LA
VUELTA AL MUNDO A VELA



Información general

La consolidación de la Red de Centros de Turismo de la Generalitat Valenciana es fruto del esfuerzo de la Consellería de Turisme por dar respuesta al gran reto de incrementar el nivel de profesionalidad y capacitación de los recursos humanos del sector turístico en la Comunidad Valenciana, uno de los sectores más dinámicos de nuestra economía, con una importante contribución a la generación de renta y empleo, así como beneficiosos efectos en otros sectores productivos.

Por ello el CdT de Alicante en su afán de aumentar la competitividad de las empresas del sector ha preparado su programa de Formación Continua para el segundo semestre de 2008, que es el resultado de las demandas de los profesionales y de las empresas canalizados a través del Consejo Asesor del Centro.

Esta programación va dirigida a los profesionales en activo del sector turístico de la Comunidad Valenciana, que tengan inquietud por actualizar y reciclar sus conocimientos profesionales.

- Requisitos de admisión:**
1. Las solicitudes habrán de formalizarse remitiendo la ficha de inscripción, debidamente rellenada y firmada al CdT de Alicante o por fax, adjuntando: la fotocopia del DNI y nómina reciente o justificante del pago a la S.S. de autónomos.
 2. El curso se podrá anular si no se completa el número de plazas establecidas para el mismo. Comprobar por teléfono la admisión en el curso 2 días antes de su inicio.
 3. Plazas limitadas.
 4. Para recibir el certificado del curso es imprescindible una asistencia del 80% como mínimo.

Matrícula: GRATUITA COFINANCIADA POR FONDO SOCIAL EUROPEO.

Horarios y fechas: Los días y horas previstos en cada curso podrán sufrir alguna modificación, que se comunicará a todos los interesados que se hayan inscrito.

Información: Conselleria de Turisme
CdT Alicante
C/ Monte Tossal, s/n - 03005 Alicante - España
Tel. 965 93 54 90 - Fax 965 93 54 80
Email: cursos_cdta@gva.es

www.comunidad-valenciana.org/profesional/cdts/cdt_alicante.htm

La recepción del hotel: Vender con inteligencia emocional

Dirigido a: Recepcionistas y comerciales en activo de hoteles de la Comunidad Valenciana.

Objetivos:

- Conocer las metodologías y herramientas prácticas para la gestión diaria de su actividad, haciendo especial hincapié en el desarrollo de sus habilidades y actitudes frente a la empresa y clientes.
- Gestionar su cambio personal/profesional a través del desarrollo del comportamiento de una forma consciente: pensar-analizar-probar-implantar.

Contenido:

1. Visión hacia el cliente
 - Objetivos que perseguimos.
 - Qué buscan los clientes. Construir confianza a largo plazo.
 - La actitud proactiva en la atención al cliente.
2. Conectar con el cliente.
 - La asertividad como estrategia de comunicación eficaz
 - Comunicación eficaz en la venta.
3. Estilos de Comunicación según la conducta.
 - Los factores actitudinales en la gestión comercial.
 - Comprender nuestro ADN. ¿Cuál es mi estilo de comunicación y de trabajo?
 - Pilares de la aplicación de la IE: Desarrollo personal/profesional.

Profesorado: Equipo docente de TAO Consultores.

Fechas: Lunes 29 y martes 30 de septiembre de 2008

Horario: De 16.30 a 20.30 horas

Duración: 8 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Miércoles 24 de septiembre de 2008.

Gestión económica en el departamento de pisos

Dirigido a: Gobernantas, subgobernantas y encargadas de lencería en activo de hoteles de la Comunidad Valenciana.

Objetivos:

- Familiarizar a las gobernantas de los recursos necesarios para una correcta gestión económica de su departamento.
- Introducir conceptos de gestión en el quehacer diario de las gobernantas.

Contenido:

1. El presupuesto y su gestión.
 - El presupuesto como plan.
 - Tipos de presupuesto.
 - Utilización del presupuesto como herramienta de control.
2. Gestión de los recursos
 - Gestión económica de los RRHH.
 - Gestión económica de los recursos materiales.
3. El Inventario.
 - Oportunidad.
 - Cómo se realiza el inventario.
 - Su interpretación.
 - Plan de reposiciones.
4. Sistemas de Compra.
 - Elección del proveedor.
 - La propuesta de compra.
 - Recepción del pedido.

Profesorado: M^a José Bielza Feliu, consultora de Exit Recursos Humanos.

Fechas: Martes 4 y miércoles 5 de noviembre de 2008.

Horario: De 9.30 a 19.30 horas

Duración: 16 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Viernes 31 de octubre de 2008.

Iniciación a la Cata de Vinos

Dirigido a: Jefes de Sala y camareros en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

Objetivos: Que los alumnos tengan un encuentro con el vino desde la perspectiva de los catadores de vinos.

Contenido:

1. ¿Qué es la cata de vinos?
2. Análisis sensorial.
3. Características visuales de los vinos.
4. Características olfativas de los vinos.
5. Características gustativas de los vinos.
6. Características táctiles de los vinos.
7. Ejercicio de cata.

Profesorado: David Doñate Martín, sumiller y formador de cata y hostelería.

Fechas: Del 29 de septiembre al 2 de octubre de 2008

Horario: De 16.30 a 20.30 horas

Duración: 16 horas

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Miércoles 24 de septiembre de 2008.

Técnicas de Corte de Jamón

Dirigido a: Jefes de Sala y camareros en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

- Objetivos:**
- Adquirir un conocimiento avanzado que permita identificar los diferentes tipos de jamones que hay en el mercado y cuáles son sus principales diferencias.
 - Aprender las principales técnicas de corte para un loncheado adecuado de la pieza que aumente el aprovechamiento y rendimiento del producto.

- Contenido:**
1. Introducción al jamón.
 - La materia prima: El cerdo.
 - Proceso de elaboración del jamón y la paleta.
 - Clasificación del jamón y la paleta.
 2. El corte del jamón I.
 - Partes del jamón.
 - Herramientas de corte.
 - Colocación de la pieza.
 - Limpieza y presentación.
 - Técnicas de corte.
 3. El corte del Jamón II.
 - Presentación en el plato.
 - Condiciones óptimas de consumo.
 - Conservación.
 - Decálogo: Aprovechamiento de la pieza.
 - Decálogo: Selección de una buena pieza.

Profesorado: Jesús González Aguayo, maestro cortador de López Ortega Delights Company.

Fechas: Lunes 6 de octubre de 2008

Horario: De 09.30 a 19.30 horas

Duración: 8 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Miércoles 1 de octubre de 2008.

Conocimiento y servicio del vino

Dirigido a: Jefes de Sala y camareros en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana

Objetivos: Que los alumnos adquieran los conocimientos sobre los vinos de la tierra que les permita su recomendación adecuada y el conocimiento y habilidades necesarias para realizar el servicio de los mismos.

Contenido:

1. Viticultura.
2. Elaboracion de vinos blancos, rosados y tintos.
3. Elaboracion de vinificaciones especiales.
4. Toneles, botellas,tapones y copas.
5. Denominaciones de origen.
6. Protocolo de servicio del vino.
7. Utensilios del sumiller.
8. Jarreado y decantacion.
9. Visita a una Bodega.

Profesorado: David Doñate Martín, Sumiller y Formador de Cata y Hostelería.

Fechas: Del 13 al 23 de octubre de 2008.

Horario: De 16.30 a 20.30 horas (de lunes a jueves)

Duración: 32 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite

de inscripción: Miércoles 8 de octubre de 2008.

Riesling, la Uva blanca por excelencia

Dirigido a: Camareros y Jefes de Sala en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

- Objetivos:**
- Conocer esta apreciada y valorada variedad blanca y los vinos elaborados con ella.
 - Conocer las bases del proceso de elaboración de los distintos tipos de vino.
 - Sensibilizar los sentidos organolépticos.
 - Descubrir la mejor forma de armonizar estos vinos con platos de la comida regional.

- Contenido:**
1. Perfil organoléptico de la variedad.
 2. Procedencia e historia.
 3. Climatología y distribución.
 4. Periodo vegetativo, suelos, vendimias selectivas.
 5. Características de las zonas más importantes y la repercusión en el perfil organoléptico.
 6. Morfología del racimo y de la baya.
 7. Clasificación de los mostos según su cantidad de azúcar.
 8. Vinos: gama de colores, perfil aromático, estructura.
 9. Cata de aromas
 10. Cata de vinos.

Profesorado: Miguel Matthes, formador y Sumiller de CUINARE.com

Fechas: Lunes 27 de octubre de 2008

Horario: De 09.30 a 19.30 horas

Duración: 8 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite

de inscripción: Miércoles 22 de octubre de 2008.

Maridaje entre platos y vinos

Dirigido a: Jefes de Sala y camareros en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

Objetivos:

- Analizar las estructuras de un plato y un vino.
- Crear sintonías o contrastes agradables al paladar.
- Solucionar posibles conflictos entre platos y vinos.
- Diseñar maridajes óptimos según la ocasión.
- Demostrar la necesaria colaboración y entendimiento entre cocina y sala.

Contenido:

1. Maridaje: conceptos físicos y psicológicos.
2. Análisis de la estructura de los platos y vinos.
3. Enemigo del vino, posibles soluciones.
4. Maridaje de analogía y contrastes.
5. Maridaje práctico de entremeses y primeros platos.
6. Maridaje práctico de segundos platos.
7. Maridaje de postres y quesos.

Profesorado: David Doñate Martín, Sumiller y Formador de Cata y Hostelería.

Fechas: Del 10 al 13 de noviembre de 2008.

Horario: De 16.30 a 20.30 horas

Duración: 16 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Miércoles 5 de noviembre de 2008.

Nuevas tendencias en bebidas de aperitivos

Dirigido a: Barmen de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

Objetivos: Especializar a los profesionales de coctelería y barra en los cocktails de tipo "aperitivo" y su implementación en el negocio de los bares.

Contenido:

1. Introducción.
2. Porqué funciona un cocktail.
3. Tipos de cocktails (sabor, función...)
4. Cómo funciona la lengua y la percepción del sabor.
5. Preparación de cocktails de aperitivos.

Profesorado: Miguel F. Lancha, miembro de honor del equipo de Long Beach Cocktail, profesor de coctelería moderna y entrenador de los barmen del Hard Rock Café en Madrid.

Luis E. Inchaurraga, presidente de Fantastic Bar, instructor de Flair y Working Flair.

Fechas: Lunes 1 de diciembre de 2008

Horario: De 09.30 a 19.30 horas

Duración: 8 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Miércoles 26 de noviembre de 2008.

Las bases de la cocina

Dirigido a: Ayudantes de cocina en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

Objetivos: Que los alumnos sean capaces de realizar operaciones básicas de reelaboración y elaboración culinarias, conservación y presentación de preparaciones sencillas.

Contenido:

1. Terminología Culinaria.
2. Los Métodos de cocción.
3. Los Fondos básicos en la cocina.
4. Gelatinas.
5. Ligazones.
6. Otros Fondos de cocina.
7. Salsas básicas en la cocina.
8. Las Guarniciones.
9. Técnica de cocinado (huevos)
10. Normas básicas para un correcto Emplatado.
11. Fichas Técnicas del curso.
12. Bibliografía.

Profesorado: Noelia Andrés Valero, Jefa de Cocina de Katagrup.

Fechas: Del 6 al 17 de octubre de 2008

Horario: De 16.30 a 20.30 horas

Duración: 32 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite

de inscripción: Miércoles 1 de octubre de 2008.

Grandes Jefes de Cocina: Beatriz Sotelo

Dirigido a: Jefes de Cocina y Cocineros de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

Objetivos: Dar a conocer las últimas novedades de la cocina de "A Estación Restaurante" de A Coruña.

Presentación: La reciente ganadora del concurso cocinero del año, es cocinera y copropietaria de "A Estación Restaurante" en Cambre (A Coruña).

Este restaurante está ubicado en la antigua estación de ferrocarril. Un restaurante gastronómico, tranquilo, con encanto, que nos muestra una cocina basada en la estacionalidad de los productos y con las mejores materias primas como protagonista.

Talento, esfuerzo y creatividad definen la trayectoria profesional de Beatriz Sotelo.

Contenido: Para esta ocasión elaborará:

- Milhojas de cacao con crema de naranja y helado de chocolate
- Rape asado con arroz cremoso de pulpo
- Mero al vapor, guisantes tiernos y caldo de jamón
- Pichón en dos cocciones con patata al horno y su jugo
- Atún rojo del Mediterráneo marinado y asado con cuscus de cereales
- Lubina con rúcula y navajas
- Sardina marinada con queso de Arzúa, tomate seco y agua de tomate
- Empanada hecha como en casa
- Canelón de faisán con trompeta de los muertos y jugo de trufa
- Compacto de cítricos con helado de vino tinto
- Tarta de castañas, helado de hinojo y Guanaja
- Huevo a baja temperatura, pan de maíz y trufa.

Estas serán las recetas a elaborar con todas las técnicas y nuevas aportaciones que cada una de ellas generan.

Profesorado: Beatriz Sotelo, "Cocinero del Año" y Chef de "A Estación Restaurante".

Fechas: Lunes 13 de octubre de 2008

Horario: De 9.30 a 19.30 horas

Duración: 8 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Miércoles 8 de octubre de 2008.

Grandes Jefes de Cocina: Nacho Manzano

Dirigido a: Jefes de Cocina y cocineros en activo de Hoteles y Restaurantes de la Comunidad Valenciana

Objetivos: Dar a conocer las últimas novedades del restaurante Casa Marcial (Asturias)

Presentación: "Han pasado más de veinte años desde que se pusieran tras los fogones de Casa Víctor, donde se inicia profesionalmente y de donde guarda muy gratos recuerdos. En el año 1993 funda su propio restaurante Casa Marcial, al que pocos años después se le otorga la prestigiosa Estrella Michelin, reconocimiento que sigue avalando su magnífica cocina.

Galardonado con numerosos premios y reconocimientos, a nivel nacional e internacional como el premio Bidasoa, o el Plato del año, Nacho Manzano es considerado uno de los cocineros más grandes de España."

Contenido: Para esta ocasión elaborará:

- Sobre almidón de patata ahumada llámares (lapas) y vegetales.
- Asado con hierbas y piel de sardina.
- Arroz con piel de salmonete y tirabeques.
- Panceta crujiente con vinagreta de fabada y su caldo.
- Gazpacho para morder.
- Otoño.
- Manzana, queso y sidra.

Estas elaboraciones pueden sufrir alguna modificación de última hora.

Profesorado: Nacho Manzano, Propietario y Jefe de Cocina del Restaurante Casa Marcial en Arriondo (Asturias)

Fechas: Lunes 20 de octubre de 2008

Horario: De 9.30 a 19.30 horas

Duración: 8 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite

de inscripción: Miércoles 15 de octubre de 2008

Masas de Pizza

Dirigido a: Pizzeros, cocineros y pasteleros en activo de establecimientos de la Comunidad Valenciana.

Objetivos: Capacitar a los participantes, una vez finalizado el curso, para elaborar diferentes masas de pizza, así como sus diferentes formas de conservación.

Contenido:

1. Harinas, levaduras, masas madres (diferentes tipos y formas de elaborarlas).
2. Amasado manual y amasadoras.
3. La fermentación, trucos y consejos prácticos.
4. La Cocción en diferente hornos y trucos para la producción de vapor.
5. Masas de pizzas para congelar.
6. Masas para refrigerar de uno a cuatro días.
7. Bases de pizzas precocidas.
8. Variedades de pizzas (Ibérica, del mar, mediterránea, mixta, rústica,...)

Profesorado: Francisco Tejero, director técnico de molinería-pañadería y formador de panadería-pastelería.

Fechas: Lunes 27 de octubre 2008.

Horario: De 9.30 a 19.30 horas.

Duración: 8 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Miércoles 22 de octubre de 2008.

La armonía del Queso en la Sala y la Cocina

Dirigido a: Cocineros y Camareros en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

Objetivos:

- Aprender la definición, procedencia, elaboración y las diferentes familias que constituyen genéricamente los quesos.
- Diferenciar los quesos de leche cruda y pasteurizada.
- Manejar un queso para poder realizar una cata.

Contenido:

1. Vocabulario del queso.
2. El queso desde el punto de vista nutricional.
3. Conocer la D.O. de quesos españoles.
4. Defectos de los quesos y como distinguirlos.
5. Conservación de los quesos.
6. Manejo del corte de quesos, así como manejo de utensilios.
7. Aplicación en la cocina.
8. Maridaje de quesos con vinos.
9. Confección de una tabla de quesos.
10. Realización de platos a la vista del cliente.

Profesorado: Juan Francisco Gallego Navarro, Sumiller y especialista en quesos.

José Ignacio Arrizabalaga Aizpurua miembro del jurado DOC. Idiazabal entre 1992 a 1998 y Jefe de cocina del restaurante Arrayán.

Fechas: Del 3 al 6 de noviembre de 2008

Horario: De 16.30 a 20.30 horas

Duración: 16 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Miércoles 29 de octubre de 2008.

Pasión por las setas

Dirigido a: Cocineros en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

- Objetivos:**
- Dar a conocer las características y propiedades de las setas, según su origen y momento de recolección.
 - Elaborar distintos platos que pongan en valor estas propiedades.

- Contenido:**
1. ¿Por qué las setas?
 2. Inventario micológico.
 3. Propiedades nutritivas de las setas más utilizadas.
 4. Las distintas épocas de las setas.
 5. Recogida y conservación.
 6. Diferencias entre comestibles y no comestibles.
 7. Elaboración de distintos platos con las variedades que mejor cualidades presenten en el momento del curso.

Profesorado: Fátima Pérez, Jefa de cocina del Restaurante Fátima de Posada Real La Casona en Valladolid y Jefa de cocina del Restaurante Diablo Mundo de Madrid. Creadora del premio "Amanita Caesarea"

Fechas: Lunes 10 de noviembre 2008.

Horario: De 9.30 a 19.30 horas.

Duración: 8 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite

de inscripción: Miércoles 5 de noviembre de 2008.

Cocina para Celiacos

Dirigido a: Cocineros en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

Objetivos:

- Que los participantes adquieran conocimientos sobre las características de la enfermedad celíaca y pautas correctas a la hora de realizar elaboraciones culinarias destinadas a los mismos.
- Que los participantes conozcan tipos de alimentos tanto tolerados como prohibidos para celíacos (dieta sin gluten).
- Que los participantes realicen diferentes elaboraciones culinarias, aplicadas y adaptadas a la enfermedad celíaca.

Contenido:

1. Introducción a la enfermedad celíaca.
2. La dieta sin gluten.
 - Alimentos que contienen gluten.
 - Alimentos que no contienen gluten (free).
 - Alimentos que pueden contener gluten.
3. Pautas a seguir en los restaurantes.
4. Como manipular los alimentos sin gluten.
5. Recetario específico libre de gluten.

Profesorado: Vicente Alenda Torres, formador de Cocina y técnico superior en dietética y nutrición.

Fechas: Lunes 17 y martes 18 de noviembre de 2008

Horario: De 16.30 a 20.30 horas

Duración: 8 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Miércoles 12 de noviembre de 2008.

Espesantes en Pastelería

Dirigido a: Reposteros y pasteleros en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

- Objetivos:**
- Trabajar con nuevos productos y nuevas técnicas desde un punto de vista global, práctico y didáctico.
 - Adaptar estos productos y técnicas en postres de plato y también dar consejos e ideas para su adaptación en pastelería.
 - Acercar estas nuevas técnicas a todo tipo de restauración (ideas para restaurante, catering, etc.)
 - Realizar postres creativos y divertidos a partir de la revisión de la pastelería de siempre (revisar los clásicos dándoles un nuevo formato)

Contenido: Postres elaborados con nuevas tecnologías basadas en:

1. Gelificantes
2. Emulsionantes
3. Esferificantes
4. Espesantes.

Profesorado: Jordi Puigvert Colomer, consultor y profesor técnico especialista en pastelería.

Fechas: Lunes 29 de septiembre de 2008.

Horario: De 9.30 a 19.30 horas

Duración: 8 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Miércoles 24 de septiembre de 2008.

Gestión de reclamaciones en el sector turístico

Dirigido a: Directivos y mandos intermedios de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

- Objetivos:**
- Aprender a manejar situaciones motivadas por las quejas y reclamaciones de los clientes en distintas situaciones.
 - Aprender las causas más habituales que motivan esas quejas y cómo resolverlas en función del motivo de la reclamación.
 - Crear cuestionarios de satisfacción internos y externos y cómo establecer y evaluar objetivos e indicadores de satisfacción, así como mantener y fidelizar clientes a través de la adecuada gestión de las reclamaciones.

- Contenido:**
1. Clases de reclamaciones (justificadas e injustificadas)
 2. Tratamiento paso a paso.
 3. Actuación frente a una persona descontenta.
 4. Reclamaciones por teléfono.
 5. Reclamaciones formales y su tratamiento.
 6. Técnicas de comunicación persuasiva en contacto telefónico y cara a cara.
 7. Crear un procedimiento específico para gestión de reclamaciones.
 8. Cómo crear y evaluar indicadores de mejora.
 9. Establecer objetivos para reducir las reclamaciones
 10. Cómo crear un informe de mejora.
 11. Técnicas para crear cuestionarios de satisfacción
 12. Cómo crear un plan de acciones correctoras
 13. Actitud, aptitud y habilidades para atender correctamente una reclamación.
 14. La importancia de recibir quejas y reclamaciones.
 15. Mantener y fidelizar clientes.

Profesorado: José Manuel Blázquez López, formador de ESUMA, Maître y coordinador de calidad del Hotel Sidi San Juan.

Fechas: Martes 7 y miércoles 8 de octubre de 2008

Horario: De 16.30 a 20.30 horas

Duración: 8 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Jueves 2 de octubre de 2008.

Iniciación a Savia-Amadeus

Dirigido a: Profesionales en activo de Agencias de Viaje de la Comunidad Valenciana.

Objetivos: Capacitar al alumno en el manejo de Savia Amadeus con los principios básicos y como herramienta de trabajo diario.

Contenido:

1. Introducción.
2. Codificación de ciudades, compañías aéreas y países.
3. Información de horarios y disponibilidad.
4. Reservas.
5. Tarifas.
6. Formas de pago.
7. Transacciones para emitir un billete.
8. El sistema de colas.

Profesorado: M^a José González Domínguez, formadora de Savia Amadeus.

Fechas: Del 13 al 17 de octubre de 2008.

Horario: De 16:30 a 20:30 horas.

Duración: 20 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Miércoles 8 de octubre del 2008

Marketing Experiencial en la Empresa turística

Dirigido a: Directivos y mandos intermedios en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

- Objetivos:**
- Explicar como el CEM (Customer Experience Management) hace referencia a las experiencias intangibles que se generan en la interacción de una empresa con el cliente.
 - Hacer entender que toda interacción entre la empresa y el cliente constituye para éste una experiencia, de la cual puede depender para las empresas, en gran medida, la fidelización de sus clientes.
 - Ayudar a entender la capacidad relacional de internet y sus posibilidades de información, comunicación y captación de clientes.

- Contenido:**
1. La personalización es la clave.
 2. La relación nos hará fuertes.
 3. CRM ¿y/o? CEM
 4. El cliente después, primero la experiencia de sus empleados.
 5. El cliente soberano: ¿Cómo superar sus expectativas?
 6. Gestionando la marca, identidad e imagen: "Experiental Marketing".
 7. Gestionar la experiencia del cliente on-line.

Profesorado: Rafael Mesa, Socio-director de GEIS Consultores de Dirección.

Fechas: Miércoles 29 y jueves 30 de octubre de 2008

Horario: De 9.30 a 19.30 horas

Duración: 16 horas

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Viernes 24 de octubre de 2008.

Gestión Eficaz del Tiempo

Dirigido a: Mandos intermedios en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

- Objetivos:**
- Analizar el uso del tiempo en el trabajo.
 - Aprender a manejar el tiempo.
 - Programar la actividad en función del análisis de las prioridades.
 - Identificar los ladrones de tiempo.
 - Corregir los hábitos inadecuados.
 - Utilizar herramientas para la planificación y gestión de la actividad.

- Contenido:**
1. El tiempo en el trabajo.
 2. Técnicas para organizar y optimizar el tiempo en el trabajo.
 3. Planificación y distribución del tiempo. Urgente/importante.
 4. Las pérdidas de tiempo y sus consecuencias.
 5. Detección de los hábitos y costumbres susceptibles de mejora.
 6. Uso de Microsoft Outlook para la gestión y organización de la actividad:
 - Calendario.
 - Tareas.

Profesorado: Antonio Hernández, Consultor especialista en gestión del tiempo.

Fechas: Miércoles 12 de noviembre de 2008

Horario: De 9.30 a 19.30 horas

Duración: 8 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite

de inscripción: Viernes 7 de noviembre de 2008.

Savia-Amadeus avanzado

Dirigido a: Profesionales en activo de Agencias de Viaje de la Comunidad Valenciana.

Objetivos:

- Que los participantes al curso actualicen sus conocimientos con las nuevas funcionalidades del Sistema.
- Profundizar y perfeccionar mediante un aprendizaje práctico el manejo del Sistema, realizando reservas de vuelos, cálculos de tarifas y perfiles de clientes.

Contenido:

1. Introducción.
2. Reservas aéreas.
3. Procedimientos de reservas.
4. Tarifas.
 - Consulta de la mejor tarifa
 - Consulta de Tarifas para una ruta
 - Ruta de una Tarifa
 - Tarifas negociadas
 - Descuentos
5. Billetes.
6. Perfiles de clientes

Profesorado: M^a José González Domínguez, formadora de Savia-Amadeus.

Fechas: Del 17 al 21 de noviembre de 2008.

Horario: De 16:30 a 20:30 horas.

Duración: 20 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Miércoles 12 de noviembre del 2008

Técnicas de negociación con proveedores: Clientes y empleados

Dirigido a: Directivos y Jefes de compra en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

- Objetivos:**
- Ayudar a construir los sistemas y estructuras necesarios , las herramientas, habilidades y la actitud mental para crear valor de manera permanente mediante colaboración.
 - Aumentar la eficacia de las organizaciones durante la amplia gama de negociaciones formales e informales en las que participa a diario.
 - Capacidad para manejar los conflictos personales o departamentales, mejorando sensiblemente las posibilidades de enfocar mejor futuros problemas entre las mismas personas.

Contenido: Los siete elementos de la Negociación. Están presentes en toda negociación intensa y compleja y por ello, su óptima comprensión y desarrollo juegan un papel fundamental en el proceso de la negociación y en el resultado de la misma. Son los siguientes:

1. Los intereses.
2. Las opciones.
3. Las alternativas.
4. La legitimidad.
5. El compromiso.
6. Las relaciones.
7. La comunicación.

Profesorado: Equipo docente de MAKEATEAM

Fechas: Miércoles 15 de octubre de 2008.

Horario: De 9.30 a 19.30 horas

Duración: 8 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Viernes 10 de octubre de 2008.

Plan de acogida eficaz para los trabajadores

Dirigido a: Directivos y mandos intermedios en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

Objetivos:

- Conocer los objetivos de un programa de acogida.
- Comprender su necesidad.
- Compartir los elementos básicos de un programa de acogida.
- Aplicar a la realidad laboral los aprendizajes adquiridos.

Contenido:

1. Introducción.
 - ¿Qué es un programa de acogida? Objetivos
 - El programa de acogida como parte del proceso de selección. Beneficios que aporta.
2. Estructura del programa de acogida
 - Comunicación. Formación. Socialización.
3. Comunicación
 - ¿Quiénes somos? Nuestros objetivos como empresa.
 - ¿Cómo estamos organizados? ¿Dónde se sitúa tu unidad o servicio?
 - ¿Con quienes te relacionas?
4. Formación
 - Nuestras formas de hacer. ¿Qué aportas y qué necesitas?
 - Cultura del aprendizaje
5. Socialización
 - ¡Somos un equipo!. Los primeros encuentros. Clima laboral.
6. Los recursos del programa de acogida
 - Actores que intervienen
 - Documentos: Manual de entrada. Programas de formación.

Profesorado: Equipo docente de TAO Consultores

Fechas: Miércoles 22 de octubre de 2008

Horario: De 9.30 a 19.30 horas

Duración: 8 horas

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Viernes 17 de octubre de 2008.

Pautas para conciliar la vida laboral y familiar de los trabajadores

Dirigido a: Directivos y mandos intermedios en activo de establecimientos de la Comunidad Valenciana.

Objetivos:

- Concienciar a los asistentes sobre las ventajas de gestionar la conciliación y la responsabilidad familiar de la empresa.
- Dar a conocer las técnicas más eficientes, así como los métodos de puesta en práctica de su adecuación a objetivos específicos.

Contenido:

1. ¿Por qué es importante conciliar?
 - Aproximación histórica.
 - Ámbitos que abarca y datos para conocer su repercusión.
 - Legislación actual.
2. La conciliación en el nuevo concepto de organización.
 - Consecuencias de su desatención.
 - Valor añadido que genera en los RRHH.
3. Pautas de conciliación.
 - Establecer pautas viables en nuestro sector. Ejercicio práctico.
 - Estrategias para mejorar el rendimiento humano individual.
 - Ejemplos reales en otras organizaciones.
4. La gestión eficaz del tiempo como estrategia.
 - Análisis del empleo del tiempo: Detención de cronófagos.
 - Herramientas para optimizar este recurso.
 - Establecer un plan de acción realista.

Profesorado: Equipo docente de TEA-CEGOS

Fechas: Jueves 6 de noviembre de 2008

Horario: De 9.30 a 19.30 horas

Duración: 8 horas

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Lunes 3 de noviembre de 2008.

Técnicas de creatividad y pensamiento lateral para profesionales del turismo

Dirigido a: Directivos y mandos intermedios en activo de establecimientos de la Comunidad Valenciana.

Objetivos:

- Tomar conciencia de las múltiples maneras posibles de abordar un problema superando las barreras psicológicas y conociendo las etapas del proceso creativo.
- Trabajar sobre los conceptos de creatividad, innovación y pensamiento lateral.

Contenido:

1. Introducción.
 - Por qué es necesaria la creatividad.
 - El pensamiento lateral, base para la comprensión o redefinición de un problema.
 - El triángulo de la innovación: ganar innovando.
2. Acercarse a la resolución de problemas.
 - Definir el problema adecuadamente es el 50% de la solución.
 - ¿Cuentas con una metodología que genera soluciones?
 - Del análisis de la situación a la decisión entre las soluciones encontradas.
 - ¿Qué es más costoso, actuar sobre un problema o anticiparse al mismo?.
3. Entrenar el pensamiento lateral jugando.
 - Aplicando la lógica para resolver problemas.
 - Zenón, Sócrates y las enseñanzas sobre la "paradoja".
 - ¿Es el camino más fácil el correcto para resolver un problema?
4. Presentar algunas técnicas para expandir la frontera del análisis.
 - Un primer enfoque para generar ideas.
 - ¿A quién no le gustan las espinas del pescado? El Diagrama de Ishikawa.
 - Ideas, relaciones y colores: los Mapas Mentales.
 - Cómo dinamizar una reunión de trabajo y hacerla productiva.
 - Diferentes enfoques para aprender a evaluar ideas.

Profesorado: Equipo docente de TEA-CEGOS

Fechas: Jueves 20 de noviembre de 2008.

Horario: De 9.30 a 19.30 horas

Duración: 8 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Lunes 17 de noviembre de 2008.

Claves de una comunicación eficaz: el arte de preguntar

Dirigido a: Directivos y mandos intermedios en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

- Objetivos:**
- Definir la comunicación interpersonal.
 - Conocer en qué consiste una comunicación eficaz.
 - Identificar las claves de una comunicación eficaz a través de las preguntas.
 - Saber cómo se exponen las ideas propias en el proceso comunicativo.
 - Aplicar a su realidad personal y laboral los aprendizajes obtenidos.

- Contenido:**
1. Comunicación.
 - Elementos que intervienen en la comunicación.
 - La comunicación interpersonal: características esenciales.
 - ¿Conectamos hablando? Errores en la comunicación.
 2. Un modelo mental para facilitar la comunicación eficaz
 - ¿Qué queremos comunicar. Lo esencial y lo accesorio.
 - ¿Con quiénes nos comunicamos? La concordancia de nuestro lenguaje.
 - ¿Cómo queremos comunicarnos? Nuestra imagen a través de la comunicación.
 3. El diálogo que construye.
 - Pensamientos, sentimiento y emociones.
 - El lenguaje verbal: el qué y el cómo.
 - Competencias fundamentales: capacidad de escucha, empatía y asertividad.
 4. El arte de preguntar
 - ¿Para qué sirven las preguntas en la comunicación?
 - La influencia a través de la pregunta.
 - El miedo a preguntar
 - ¿Sabemos preguntar bien?. El manejo del conflicto.
 - Las preguntas poderosas en el proceso comunicativo.

Profesorado: Equipo docente de TAO Consultores.

Fechas: Jueves 27 de noviembre de 2008

Horario: De 9.30 a 19.30 horas

Duración: 8 horas

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Lunes 24 de noviembre de 2008.

Formación complementaria

Manipuladores de Alimentos. Nivel básico

Dirigido a: Personal en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

Objetivos: Que los manipuladores de alimentos obtengan los conocimientos necesarios para realizar su trabajo sin que suponga un riesgo para la salud de los consumidores.

Contenido:

1. Importancia de la higiene alimentaria. Conceptos básicos
2. Higiene del manipulador de alimentos.
3. Instalaciones, equipo: L+D
4. Recepción de materias primas y almacenamiento.
5. Preparación, cocinado y servicio de comidas.

Profesorado: Departamento de Higiene Alimentaria de la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería de Alicante.

Duración: 8 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fechas y horarios:

FECHA	HORARIO	CÓDIGO
<input type="checkbox"/> Lunes 22/09 y martes 23/09 <input type="checkbox"/> Lunes 29/09 y martes 30/09	De 16.30 a 20.30 horas De 16.30 a 20.30 horas	CdTA-FC-094/08 CdTA-FC-095/08
<input type="checkbox"/> Lunes 6/10 y martes 7/10 <input type="checkbox"/> Lunes 20/10 y martes 21/10 <input type="checkbox"/> Lunes 27/10 y martes 28/10	De 16.30 a 20.30 horas De 16.30 a 20.30 horas De 16.30 a 20.30 horas	CdTA-FC-096/08 CdTA-FC-097/08 CdTA-FC-098/08
<input type="checkbox"/> Lunes 10/11 y martes 11/11 <input type="checkbox"/> Lunes 17/11 y martes 18/11 <input type="checkbox"/> Lunes 24/11 y martes 25/11	De 16.30 a 20.30 horas De 16.30 a 20.30 horas De 16.30 a 20.30 horas	CdTA-FC-099/08 CdTA-FC-100/08 CdTA-FC-101/08
<input type="checkbox"/> Lunes 1/12 y martes 2/12 <input type="checkbox"/> Lunes 15/12 y martes 16/12	De 16.30 a 20.30 horas De 16.30 a 20.30 horas	CdTA-FC-102/08 CdTA-FC-103/08

Volvo Ocean Race: Repercusiones para la ciudad de Alicante

Dirigido a: Personal en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

Objetivos: - Mostrar el impacto que la Volvo Ocean Race va a producir en la ciudad.
- Informar de los distintos acontecimientos durante la carrera.

Contenido: 1. Impacto de la Volvo Ocean Race.
2. Dimensión deportiva del evento.
3. Organización y operativa del evento.
4. Acogida e información al cliente.
5. Programación paralela.
6. Visita a las obras Village.

Profesorado: Equipo docente del CdT de Alicante

Fechas: Jueves 4 de septiembre de 2008

Horario: De 9.30 a 19.30 horas

Duración: 8 horas.

Lugar: CdT Alicante.

Fecha límite de inscripción: Lunes 8 de septiembre de 2008

Introducción a la Informática

Dirigido a: Personal en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

Objetivos: Que los participantes aprendan las partes principales de un ordenador, el manejo del sistema operativo Windows y tengan conocimientos básicos de los programas más utilizados en oficinas, imagen y sonido, juegos, programación, Internet, etc.

Contenido:

1. Primeros pasos con Windows.
2. El entorno de trabajo.
3. Panel de control. Cómo configurar el entorno de trabajo.
4. Explorador de Windows.
 - Unidades lógicas. Soportes.
 - Diferencia entre carpeta y fichero.
 - Localización de carpetas y archivos.
 - Gestión de los discos.
5. Los programas.
6. Acceder y compartir recursos en red.
 - Concepto de red.
 - Cómo compartir archivos y carpetas en red.
 - Cómo acceder a recursos compartidos.

Profesorado: Equipo docente de INGENIARTE C.B.

Fechas: Del 29 de septiembre al 3 de octubre de 2008

Horario: De 16.30 a 20.30 horas

Duración: 20 horas

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Miércoles 24 de septiembre de 2008.

Cómo utilizar Word para elaborar impresos y formularios en Empresas Turísticas

Dirigido a: Personal en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

Objetivos: Que los participantes al curso sepan realizar documentos de utilidad para las empresas turísticas utilizando el programa Microsoft Word.

Contenido:

1. Dar un aspecto profesional a un documento.
2. Logotipos y fotos.
3. Elaboración de horarios y planing.
4. Cómo hacer un folleto turístico.
5. Configurar e imprimir un documento.
6. Formularios electrónicos.
7. Cartas comerciales. Combinar correspondencia (mailing).
8. Plantillas.

Profesorado: Equipo docente de INGENIARTE CB

Fechas: Del 20 al 22 de octubre de 2008

Horario: De 16.30 a 20.30 horas

Duración: 12 horas.

Lugar: CdT Alicante.

Fecha límite

de inscripción: Miércoles 15 de octubre de 2008

Formación complementaria

Ref. CDT-FC-113/08

Acciones comerciales a través de Internet

Dirigido a: Personal en activo de establecimientos de la Comunidad Valenciana.

Objetivos: Capacitar al alumno para:

- Conocer distintas estrategias de comercialización a través de Internet.
- Decidir qué tipo de campaña o recurso de comercialización utilizar.
- Aprender a elegir el mejor medio para llegar a un público objetivo.
- Conocer diferentes conceptos de medición estadística de una campaña

Contenido:

1. Qué es la comercialización a través de Internet (e-marketing)
2. Estrategias en buscadores
3. Estrategias utilizando Blocs
4. Los portales turísticos.
5. Campañas publicitarias.
6. Comercialización a través del correo electrónico (e-marketing).
7. El Marketing Viral.
8. Implicaciones de la nueva ley de protección de datos a la comercialización a través de Internet.
9. Medición y análisis de los resultados.
10. Ejercicios prácticos

Profesorado: Joaquín Sánchez Baidés, Ingeniero Técnico en Informática de Gestión.

Fechas: Del 27 al 31 de octubre de 2008.

Horario: De 16.30 a 20.30 horas

Duración: 20 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Miércoles 22 de octubre de 2008.

Gestión informática de las fotografías

Dirigido a: Personal en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

Objetivos:

- Manejar el entorno de trabajo.
- Conocer la imagen y su tratamiento informático.
- Aprender técnicas creativas para resaltar el aspecto de las imágenes.

Contenido:

1. Introducción.
2. El área de trabajo.
3. Imágenes. Formatos gráficos.
4. Herramientas.
5. Operaciones básicas.
6. Los textos y las capas.
7. Máscaras y selecciones.
8. Los colores.
9. Trabajar con Filtros.
10. Trucos básicos de fotografía.

Profesorado: Equipo docente de INGENIARTE C.B.

Fechas: Del 3 al 7 de noviembre de 2008.

Horario: De 16.30 a 20.30 horas

Duración: 20 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Miércoles 29 de octubre de 2008.

Cómo utilizar Excel para elaborar estadísticas en Empresas Turísticas

Dirigido a: Personal en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

Objetivos: Que los participantes adquieran los conocimientos de Microsoft Excel necesarios para realizar cálculos y resúmenes de datos aplicados a las empresas turísticas.

Contenido:

1. Formulas y funciones para el cálculo de estadísticas.
2. Gráficos.
3. Resúmenes de datos. Cómo trabajar con varias hojas y libros.
4. Protección de datos
5. Elaboración de plantillas.

Profesorado: Equipo docente de INGENIARTE C.B.

Fechas: Del 10 al 12 de noviembre de 2008

Horario: De 16.30 a 20.30 horas

Duración: 12 horas

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Miércoles 5 de noviembre de 2008.

Decoración navideña para Hoteles y Restaurantes

Dirigido a: Personal en activo de establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana.

- Objetivos:**
- Conocer las últimas tendencias. Formas, colores, texturas, etc.
 - Adaptar el estilo a nuestros espacios.
 - Adecuar dichas técnicas y materiales.
 - Saber integrar los elementos a cada estilo de negocio.
 - Al finalizar la jornada el alumno podrá aplicar distintas técnicas para mejorar la estética de su establecimiento.

- Contenido:**
1. Armonía de los espacios a decorar.
 2. Rentabilizar los recursos.
 3. Ambientación del espacio a cada estilo de decoración.
 4. Aplicación de teoría del color y materiales.
 5. Iluminación del espacio y no un espacio para iluminar.

Profesorado: Rosana Poveda Pastor, diseñadora de Interiores

Fechas: Jueves 13 de noviembre de 2008

Horario: De 9.30 a 19.30 horas

Duración: 8 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Lunes 10 de noviembre de 2008.

Prevención de riesgos laborales

Dirigido a: Mandos intermedios en activo de restaurantes de la Comunidad Valenciana.

- Objetivos:**
- Estudiar la legislación básica en materia de prevención de riesgos.
 - Analizar los conceptos básicos: Riesgo, peligro, daño, accidente.
 - Diferenciar entre derechos y deberes de trabajadores y empresarios.
 - Identificar los factores de riesgo en el entorno hostelero.
 - Reconocer y utilizar correctamente los equipos de protección individual y colectivos en relación con los riesgos de su puesto de trabajo.
 - Gestionar la prevención de su establecimiento de hostelería.
 - Analizar un plan de emergencia.

- Contenido:**
1. Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo.
 2. Riesgos generales en la hostelería y su prevención.
 3. Elementos básicos de gestión de prevención de riesgos.
 4. Normativa sobre prevención, seguridad e higiene en el trabajo.
 5. Plan de emergencia y primeros auxilios.

Profesorado: Equipo docente de A.P.E.H.A.

Fechas: Del 1 al 11 de diciembre de 2008

Horario: De 16.30 a 20.30 horas

Duración: 30 horas.

Lugar: CdT Alicante

Fecha límite de inscripción: Miércoles 26 de noviembre de 2008.

Ficha de inscripción

Cursos segundo semestre '08

Núm. Orden: Fecha de inscripción

Curso al que se inscribe:

Datos personales

Apellidos:

Nombre:

D.N.I.: Fecha nacimiento:

Nacionalidad: Discapacitado/a:

Domicilio:

C.P.: Provincia:

Población: Sexo: H M

Teléfono (1): Móvil:

E-mail:

Nivel de estudios

Sin Estudios E.G.B. B.U.P. E.S.O.

Bachiller C.O.U. Nuevos bachilleratos

F.P. (especificar):

Estudios Universitarios (especificar):

Situación socio laboral Para profesionales en activo (sólo Formación continua)

Nombre de la Empresa:

Razón Social:

Actividad Empresarial:

N.º Empleados: 0-10 1-50 51-250 +250

Domicilio:

C.P.: Provincia:

Población: C.I.F.:

Puesto de trabajo:

Teléfono (1): E-mail:

Fax: Años de experiencia profesional:

Alicante, a de de 2008

Firmado:

El curso podrá se anulado si no se completa el número de plazas establecido para el mismo.
"La persona inscrita consiente de modo expreso, la incorporación y tratamiento de sus datos personales en un fichero automatizado cuya finalidad es meramente organizativa y estadística y de control administrativo, siendo el responsable del tratamiento del fichero de Agència Valenciana de Turisme. Podrá comunicar por escrito su negativa a recibir información y publicidad sobre otras actividades del Centro. El titular queda informado que podrá denegar el consentimiento anteriormente otorgado, así como ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a este fichero, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal".