



**EDUCA
BUSINESS
SCHOOL**



Titulación certificada por
EDUCA BUSINESS SCHOOL



Master en Operaciones de Recepción en Alojamientos + Titulación Universitaria



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

Master en Operaciones de Recepción en Alojamientos + Titulación Universitaria

**DURACIÓN:**

725 horas

**MODALIDAD:**

Online

**PRECIO:**

1.495 €

Incluye materiales didácticos,
titulación y gastos de envío.**CRÉDITOS:**

5,00 ECTS

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Master en Operaciones de Recepción en Alojamientos con 600 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria de Ofimática con 5 Créditos Universitarios ECTS. Curso puntuable como méritos para oposiciones de acceso a la función pública docente en todas las CC. AA., según R.D. 276/2007 de 23 de febrero (BOE 2/3/2007). Éste se lleva a cabo dentro del plan de formación permanente del profesorado de la Universidad Antonio de Nebrija. Titulación Certificada por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION que es Centro Certificador Microsoft Office Specialist (MOS) (Authorized Training Center). La presente formación oficial da derecho a los alumnos que lo deseen a acceder al examen oficial de MICROSOFT OFFICE SPECIALIST (MOS) para obtener la Certificación Oficial de fabricante.



Master en Operaciones de Recepción en Alojamientos + Titulación Universitaria [Ver Curso](#)

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).



Descripción

En el mundo de la hostelería y el turismo, más concretamente, en lo relacionado con los aspectos fundamentales del alojamiento, es imprescindible saber cómo gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios y la ejecución de acciones comerciales. Por ello, con la realización del presente Master en Operaciones de Recepción en Alojamientos, se obtendrán los conocimientos necesarios para comunicar y atender al cliente en hostelería y turismo..

Objetivos

- Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.
- Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.
- Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en inglés, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.
- Analizar los procesos propios del departamento de recepción y aplicar los procedimientos idóneos para la correcta prestación y control de los servicios que le son inherentes.
- Desarrollar los procesos de gestión de cobros y facturación, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su realización.
- Analizar el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.
- Interpretar la oferta, los contratos y las condiciones pactadas con las fuentes de reservas. - Identificar los diferentes precios y tarifas, sus aspectos legales y las garantías necesarias.
- Manejar correctamente los programas informáticos específicos de reservas y los documentos utilizados en los procesos de reservas.
- Identificar la documentación procedente de las reservas para su información al resto de departamentos y su archivo posterior.
- En supuestos prácticos: interpretar la situación de un establecimiento a partir del estado de las reservas y deducir actuaciones.

A quién va dirigido

Este Master en Operaciones de Recepción en Alojamientos está dirigido a todas aquellas personas que por sus funciones laborales o por interés personal, pretendan adquirir conocimientos relacionados con el mundo de la hostelería y el turismo, en el área profesional de la recepción en alojamientos, más concretamente lo concerniente a la comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo.

Para qué te prepara

Este Master en Operaciones de Recepción en Alojamientos le prepara para adquirir unos conocimientos específicos dentro del área desarrollando en el alumno unas capacidades para desenvolverse profesionalmente en el sector, y más concretamente en Operaciones de Recepción en Alojamientos.

Salidas Laborales

Hostelería y Turismo.

Formas de Pago

- Contrareembolso
- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses
+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono
(+34) 958 050 217 e
infórmate de los pagos a
plazos sin intereses que
hay disponibles



Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

10% Beca Alumnos: Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



Reinventamos la Formación Online



Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

Acreditaciones y Reconocimientos



Temario

PARTE 1. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

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

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

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

PARTE 2. INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

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

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

6. Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS

1. Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística
2. Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes
3. Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio
4. Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre
5. Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan
6. Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados
7. Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico

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

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

PARTE 3. ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

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

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

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

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

1. Circuitos internos y externos de información. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción

2. Obtención, archivo y difusión de la información generada

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN

1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:

- 1.- Identificación y diseño de documentación
- 2.- Operaciones con moneda extranjera

2. Análisis del servicio de noche en la recepción

3. Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada

4. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción

UNIDAD DIDÁCTICA 5. FACTURACIÓN Y COBRO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

1. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación

2. Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados

3. Cierre diario

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

1. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones

2. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias

3. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias

4. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia

5. Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia

6. Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro

7. La seguridad de los clientes y sus pertenencias

8. Especificidades en entidades no hoteleras

- 1.- Hospitales y clínicas
- 2.- Residencias para la tercera edad
- 3.- Residencias escolares
- 4.- Otros alojamientos no turísticos

PARTE 4. GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y SERVICIOS PROPIOS DE ALOJAMIENTOS

1. Tratamiento y análisis del estado de reservas

2. Procedimientos de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de reservas

3. Utilización de programas informáticos específicos de reservas

4. Emisión de informes o listados. La rooming list

5.Legislación sobre reservas. La figura del Overbooking

PARTE 5. DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO TURÍSTICO NACIONAL E INTERNACIONAL

- 1.Diferenciación de los elementos componentes de la oferta y demanda turísticas nacionales e internacionales
- 2.Análisis cuantitativo y cualitativo del sector de la hostelería y el turismo
- 3.Análisis de la estructura de los mercados del turismo y la hostelería Principales mercados emisores y receptores
- 4.Especialidades del mercado turístico relativo al subsector de alojamiento
- 5.Identificación de las principales fuentes de información turística

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGMENTACIÓN Y TIPOLOGÍA DE LA DEMANDA TURÍSTICA

- 1.Identificación y clasificación de las necesidades humanas
- 2.Motivaciones primarias secundarias
- 3.Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística
- 4.Segmentos y nichos en la demanda turística
- 5.Segmentación y perfiles de la demanda
- 6.Tipología de la demanda en función del tipo de viaje
 - 1.- Demanda de viajes organizados o paquetes turísticos
 - 2.- Demanda de viajes semi-organizados e individuales
- 7.Los destinos turísticos frente a la demanda
- 8.Los hechos diferenciales
- 9.Los condicionantes económicos, políticos y sociales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DEL MARKETING EN HOSTELERÍA Y TURISMO

- 1.Manejo de los conceptos básicos de la economía de mercado
- 2.Determinación de los procedimientos para el estudio de mercados: análisis de las fuentes de información, métodos de investigación y su aplicación en hostelería y turismo
- 3.Verificación de la evolución de hábitos y procedimientos de transacción comercial
- 4.Análisis y argumentación de la evolución del concepto de marketing desde sus inicios Marketing de servicios
- 5.Diferenciación de las variables o factores básicos propios del mercado y del marketing turístico
- 6.Plan de marketing

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN COMERCIAL

- 1.CRM: Customer Relationship Management
- 2.Marketing tradicional versus marketing relacional
- 3.Vínculo entre el Plan de marketing y el Plan de acción comercial
- 4.La Planificación de acciones comerciales
- 5.El plan de ventas: elaboración y control

UNIDAD DIDÁCTICA 5. APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE VENTA A LAS ACCIONES COMERCIALES Y

RESERVAS EN ALOJAMIENTOS

- 1.Contacto inicial
- 2.El sondeo: cómo detectar las necesidades del cliente
- 3.La argumentación: cómo exponer los productos de forma efectiva
- 4.Las objeciones: cómo superar las resistencias del cliente
- 5.El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente
- 6.La venta personalizada
- 7.Aplicación a casos prácticos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN A LAS ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS EN ALOJAMIENTOS

- 1.Concepto de negociación
- 2.Análisis y preparación de la negociación
- 3.La rentabilidad de la negociación
- 4.El intercambio de información
- 5.El intercambio de concesiones y contrapartidas
- 6.El cierre de la negociación

PARTE 6. OFIMÁTICA

MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN A LA OFIMÁTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE OFIMÁTICA

- 1.Introducción a la ofimática
- 2.Herramientas de la ofimática
 - 1.- Elementos comunes de las herramientas ofimáticas
- 3.Tipos de aplicaciones ofimáticas
 - 1.- Procesadores de texto
 - 2.- Hojas de cálculo
 - 3.- Gestores de bases de datos
 - 4.- Editores de imagen
 - 5.- Programas de presentación

MÓDULO 2. MICROSOFT WORD 2016

UNIDAD DIDÁCTICA 2. WORD

- 1.Introducción
- 2.La ventana de Word
- 3.Presentación de la vista Backstage
- 4.Ayuda en Office

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CINTA DE OPCIONES

- 1.Presentación de la Cinta de opciones
- 2.La ficha de Inicio

- 3.La Ficha Insertar
- 4.La Ficha Diseño
- 5.La Ficha Formato
- 6.La Ficha Referencias
- 7.La Ficha Correspondencia
- 8.La Ficha Revisar
- 9.La Ficha Vista
- 10.La Ficha Complementos
- 11.La Ficha Desarrollador

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TAREAS BÁSICAS PARA MANEJAR ARCHIVOS

- 1.Crear un documento
- 2.Abrir un documento
- 3.Guardar un documento
- 4.Cerrar un documento
- 5.Crear una plantilla
 - 1.- Agregar controles de contenido a una plantilla
- 6.Blogs en Word 2016
- 7.Desplazamiento por documento
- 8.Acercar o alejar un documento
- 9.Mostrar u ocultar marcas de formato

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TRABAJAR CON TEXTO

- 1.Introducción
- 2.Seleccionar texto
- 3.Mover, copiar, cortar y pegar
- 4.Buscar y reemplazar

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ORTOGRAFÍA Y GRAMÁTICA

- 1.Corrector ortográfico y gramatical
 - 1.- Automático
 - 2.- Manual
- 2.Diccionario de sinónimos
- 3.Traducir texto a otro idioma

UNIDAD DIDÁCTICA 7. FORMATO Y ESTILO DE UN DOCUMENTO

- 1.Márgenes de página
- 2.Seleccionar la orientación de la página
- 3.Seleccionar tamaño del papel
- 4.Escribir en columnas
- 5.Encabezado, pie y número de página
- 6.Formato de texto
 - 1.- Aplicar formato de texto

- 2.- La fuente
- 3.- Función Autoformato
- 4.- Copiar o borrar un formato
- 7. Estilo de texto
- 8. Párrafos
 - 1.- Cambiar el interlineado
 - 2.- Utilizar medidas precisas para establecer una sangría francesa
- 9. Tabulaciones
 - 1.- Establecer tabulaciones
 - 2.- Utilizar la regla horizontal para establecer las tabulaciones
- 10. Numeración y viñetas
- 11. Bordes y sombreados
- 12. Insertar una portada
- 13. Preguntas de Autoevaluación

UNIDAD DIDÁCTICA 8. TRABAJAR CON TABLAS E ILUSTRACIONES

- 1. Trabajar con tablas
 - 1.- Creación de una tabla
 - 2.- Eliminación de una tabla
 - 3.- Mover y cambiar el tamaño de una tabla
 - 4.- Dividir una tabla en dos
 - 5.- Propiedades
 - 6.- Los elementos que la componen
 - 7.- Formatos: bordes y sombreados
- 2. Trabajar con ilustraciones
 - 1.- Insertar una imagen
 - 2.- Modificar una imagen
 - 3.- Crear un dibujo
 - 4.- Modificar un dibujo
 - 5.- Insertar una captura
 - 6.- Ajustar texto
 - 7.- SmartArt
 - 8.- Gráficos

MÓDULO 3. MICROSOFT EXCEL 2016

UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL ENTORNO DE EXCEL Y LA CINTA DE OPCIONES

- 1. Conceptos Generales
 - 1.- Documentos, libros y hojas
 - 2.- Estructura de una hoja
 - 3.- Elementos de Entrada

- 4.- Otros conceptos
- 2.El Entorno de Excel
 - 1.- Creación de un Nuevo Documento
 - 2.- La ventana de Excel
 - 3.- La Vista Backstage
 - 4.- La Barra de Herramientas de Acceso Rápido
 - 5.- Nombres y Fórmulas
 - 6.- Moverse por la hoja
 - 7.- La Barra de Estado
 - 8.- Simultanear varios documentos
 - 9.- Obtención de Ayuda
 - 10.- Otros elementos
- 3.Guardar y Abrir Documentos
 - 1.- Almacenar un libro de Excel
 - 2.- Abrir un Documento existente
 - 3.- Salir de Excel

UNIDAD DIDÁCTICA 10. TAREAS BÁSICAS AL TRABAJAR CON DATOS

- 1.Introducción
- 2.Primeros Pasos
 - 1.- Planificación de la estructura para la hoja de cálculo
 - 2.- Títulos para las columnas
 - 3.- Títulos para las filas
 - 4.- Editar el contenido de una celdilla
 - 5.- Autollenado de celdillas
 - 6.- Etiquetas inteligentes
 - 7.- Nuestra primera hoja terminada
- 3.La introducción de datos
 - 1.- Desplazamiento automático de la selección
 - 2.- Introducción de valores en rangos de celdillas
 - 3.- Rangos con nombre
 - 4.- Validación de datos
 - 5.- Comentarios de los datos
- 4.Insertar, eliminar y mover
 - 1.- Inserción de columnas, filas y celdillas
 - 2.- Eliminar columnas, filas y celdillas
 - 3.- Eliminar el contenido de las celdillas
 - 4.- Mover el contenido de las celdillas
 - 5.- Copiar y pegar
 - 6.- Copiar una información en el portapapeles

- 7.- Pegar información desde el portapapeles
- 8.- El portapapeles de Office
- 5.Deshacer y rehacer
- 6.Revisión ortográfica

UNIDAD DIDÁCTICA 11. FORMATOS BÁSICOS Y CONDICIONALES

- 1.Presentación de datos
 - 1.- Formato de los números
 - 2.- Atributos Rápidos para el tipo de letra
 - 3.- Líneas y recuadros
- 2.Formato de los Títulos
 - 1.- Unir y separar varias celdillas
 - 2.- Atributos para el Texto
 - 3.- Alineación del texto
 - 4.- Copiar Formatos
- 3.Fondo
- 4.Formato condicional
- 5.Estilos y Temas
- 6.Proteger la hoja

UNIDAD DIDÁCTICA 12. TRABAJAR CON FÓRMULAS

- 1.Introducción
- 2.¿Qué es una fórmula?
 - 1.- Operaciones aritméticas
 - 2.- Operaciones relacionales
 - 3.- Prioridades y paréntesis
- 3.Cálculos Automáticos
- 4.Ediciones de fórmulas
 - 1.- Introducción de fórmulas
 - 2.- Referencias a celdillas
 - 3.- Evaluación de fórmulas paso a paso
 - 4.- Auditoria de los cálculos
 - 5.- Referencias absolutas
- 5.Nombres y títulos
 - 1.- Definir nombres a partir de rótulos
 - 2.- Uso de nombres en las fórmulas

UNIDAD DIDÁCTICA 13. IMPRIMIR Y COMPARTIR HOJAS DE CÁLCULO

- 1.Introducción
- 2.Impresión
 - 1.- Configurar el documento a imprimir
 - 2.- Vista previa

- 3.- El modo de diseño de página
- 4.- División de páginas
- 5.- Selección del dispositivo de destino
- 3.Publicación
 - 1.- Crear documentos Web para visualización
 - 2.- Área de trabajo compartida. Invitar a personas
 - 3.- Formatos de papel electrónico
 - 4.- Envío por correo electrónico

UNIDAD DIDÁCTICA 14. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS DATOS

- 1.Crear un Gráfico
 - 1.- Herramientas de Personalización
 - 2.- Impresión de gráficos
 - 3.- Publicación de hojas con gráficos
- 2.Personalización del Gráfico
 - 1.- Configurar el área del dibujo

UNIDAD DIDÁCTICA 15. TRABAJAR CON DATOS DISTRIBUIDOS EN VARIAS HOJAS

- 1.Introducción
- 2.Prototipo de factura
 - 1.- Diseño de la Factura
 - 2.- Introducción de las fórmulas
 - 3.- La tabla de artículos disponibles
 - 4.- Guardar el libro como plantilla
- 3.Referencias 3D
 - 1.- Creación de la referencia
 - 2.- Copiar vínculos
 - 3.- Cambiar los nombres de las hojas
 - 4.- Copiar datos entre hojas
- 4.Gestión de las hojas de un libro
- 5.Referencias a otros libros
 - 1.- Independizar las hojas
 - 2.- Creación de las referencias
 - 3.- Actualización de datos vinculados

UNIDAD DIDÁCTICA 16. LISTAS Y TABLAS DE DATOS

- 1.Introducción de datos
 - 1.- Formularios de introducción de datos
- 2.Ordenar y Agrupar datos
 - 1.- Ordenar los datos
 - 2.- Agrupar los datos
- 3.Filtrado de datos

- 1.- Filtros Automáticos
- 2.- Filtros avanzados
4. Tablas de datos

MÓDULO 4. MICROSOFT ACCESS 2016

UNIDAD DIDÁCTICA 17. FUNCIONES BÁSICAS PARA MANEJAR ARCHIVOS

1. Crear una nueva base de datos de Access
 - 1.- Crear una base de datos de ejemplo
 - 2.- Abrir y cerrar una base de datos
 - 3.- Ver y editar propiedades de una base de datos
 - 4.- Guardar una base de datos, hacer una copia de seguridad y salir de Access
2. Elementos de una base de datos Access
 - 1.- Tablas
 - 2.- Consultas
 - 3.- Formularios
 - 4.- Informes
 - 5.- Macros y módulos
3. Interfaz de usuario de Access 2016
4. Utilizar la ayuda de Access 2016
 - 1.- Buscar ayuda

UNIDAD DIDÁCTICA 18. INTERFAZ DE ACCESS 2016

1. Vista hoja de datos
 - 1.- Ordenar los registros de una hoja de datos
 - 2.- Buscar datos
 - 3.- Filtrar por selección
 - 4.- Filtrar por formulario
 - 5.- Añadir, modificar y eliminar registros
 - 6.- Copiar, cortar y mover registros
 - 7.- Trabajar con hojas de datos secundarias
 - 8.- Cambiar el formato de una Hoja de datos
2. Vista Diseño
 - 1.- Estructura básica de las tablas
 - 2.- Propiedades
3. Propiedades de la tabla

UNIDAD DIDÁCTICA 19. BASE DE DATOS

1. Diseñar una base de datos
 - 1.- Integridad referencial
 - 2.- Los tipos de relaciones
 - 3.- Diseño de una base de datos

2. Crear nuestra base de datos
 - 1.- Tener en cuenta las relaciones
 - 2.- Partir de una plantilla de base de datos
 - 3.- Crear una base de datos en blanco
3. Crear tablas
 - 1.- Crear una tabla a partir de una plantilla de tabla
 - 2.- Crear una tabla en blanco
 - 3.- Definir las relaciones entre las tablas

UNIDAD DIDÁCTICA 20. TABLAS

1. Introducir datos en las tablas
 - 1.- Crear un campo calculado
 - 2.- Establecer las propiedades de un campo
2. Modificar la estructura de la base de datos
 - 1.- Rellenar los nuevos campos
3. Clave principal e índices
 - 1.- Agregar una clave principal autonumérica
 - 2.- Definir la clave principal
 - 3.- Quitar la clave principal
4. Valores predeterminados
5. Relaciones e integridad referencial
 - 1.- Crear una relación de tabla mediante la ventana Relaciones
 - 2.- Eliminar una relación de tabla
6. Copiar tablas
7. Eliminar tablas

UNIDAD DIDÁCTICA 21. CONSULTAS

1. Introducción
 - 1.- Abrir consultas
 - 2.- Tipos de consultas
2. La Vista Hoja de datos de consulta
3. La Vista Diseño de una consulta
4. Estructura básica de las consultas
 - 1.- Totales
 - 2.- Criterios de la consulta
 - 3.- Propiedades de la consulta
 - 4.- Propiedades de campo
 - 5.- Propiedades de lista de campos
5. Crear consultas
 - 1.- Crear una consulta nueva
 - 2.- Crear una consulta de tabla de referencias cruzadas

- 3.- Crear una consulta de parámetros
- 4.- Crear una consulta con campo calculado

UNIDAD DIDÁCTICA 22. FORMULARIOS

- 1. Qué son los formularios
- 2. Crear un formulario
 - 1.- Personalizar y presentar un formulario
 - 2.- Abrir un formulario
- 3. Tipos de formularios
 - 1.- Vistas de los formularios
 - 2.- Trabajar con datos en formularios
- 4. Controles de formulario
 - 1.- Tipos de controles
 - 2.- Propiedades de los controles
- 5. Modificar formularios
 - 1.- Crear controles
 - 2.- Alinear y dimensionar controles
 - 3.- Subformularios

MÓDULO 5. MICROSOFT POWERPOINT 2016

UNIDAD DIDÁCTICA 23. LA INTERFAZ DE POWERPOINT

- 1. Introducción
- 2. La ventana de PowerPoint
- 3. La cinta de opciones
- 4. Los paneles del área de trabajo
- 5. Las diferentes vistas
- 6. Ficha Archivo
- 7. Opciones de PowerPoint

UNIDAD DIDÁCTICA 24. FICHA INICIO, FICHA DISEÑO, FICHA INSERTAR

- 1. Ficha inicio
 - 1.- Grupo Diapositivas
 - 2.- El Menú Contextual
 - 3.- Grupo Portapapeles
 - 4.- Grupo Fuente
 - 5.- Grupo Párrafo
 - 6.- Grupo Edición
- 2. Ficha diseño
 - 1.- Grupo Personalizar
 - 2.- Grupo Temas
 - 3.- Formato del fondo

3.Ficha insertar

- 1.- Grupo Texto
- 2.- Grupo Símbolos

UNIDAD DIDÁCTICA 25. AUDIO Y VIDEOS

1.Agregar un vídeo

- 1.- Insertar vídeo desde archivo
- 2.- Establecer un vínculo a un archivo de vídeo en un sitio Web

2.Editar un vídeo

- 1.- Recortar un vídeo
- 2.- Modificar el aspecto de un vídeo

3.Agregar un clip de audio

4.Editar clip de audio

5.Convertir una presentación en un vídeo

UNIDAD DIDÁCTICA 26. ANIMACIONES Y TRANSICIONES

1.Introducción

2.Agregar Animación

- 1.- Grupos de Animación avanzada e Intervalos de la Ficha Animaciones

3.Agregar Transición

UNIDAD DIDÁCTICA 27. PRESENTACIÓN CON DIAPOSITIVAS

1.Iniciar Presentación con Diapositivas

2.Presentación Personalizada

3.Configuración de la Presentación