



Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

HABILIDADES INTERPERSONALES NECESARIAS EN TURISMO Y HOSTELERÍA

Julio 2025

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	HABILIDADES INTERPERSONALES NECESARIAS EN TURISMO Y HOSTELERÍA
Familia Profesional:	HOSTELERÍA Y TURISMO
Área Profesional:	ALOJAMIENTO
Código:	HOTA0014
Nivel de cualificación profesional:	2

Objetivo general

Desarrollar las habilidades esenciales para la mejora de la comunicación, la gestión emocional y el trabajo en equipo del personal de hostelería y turismo.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	COMUNICACIÓN EFECTIVA EN HOSTELERÍA Y TURISMO	24 horas
Módulo 2	TÉCNICAS DE GESTIÓN DEL ESTRÉS EN ENTORNOS DE ALTA DEMANDA EN HOSTELERÍA Y TURISMO.	24 horas
Módulo 3	DINÁMICAS DE TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN EN HOSTELERÍA Y TURISMO	24 horas
Módulo 4	ESTRATEGIAS CONSTRUCTIVAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN HOSTELERÍA Y TURISMO	24 horas
Módulo 5	INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA Y TURISMO	24 horas

Modalidades de impartición

Teleformación

Duración de la formación

Duración total 120 horas

Teleformación Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones / titulaciones	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: -Certificado de profesionalidad de nivel 1 -Título Profesional Básico (FP Básica) -Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o equivalente -Título de Técnico (FP Grado medio) o equivalente -Certificado de profesionalidad de nivel 2 -Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio -Haber superado cualquier prueba oficial de acceso a la universidad
--------------------------------------	--

Acreditaciones / titulaciones	
Experiencia profesional	Experiencia de al menos 6 meses en el sector de hostelería o atención al cliente.
Modalidad de teleformación	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: • Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes preferiblemente en la rama de Ciencias económicas, administración y dirección de empresas marketing, comercio, contabilidad y turismo. • Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes preferiblemente en la rama de Ciencias económicas, administración y dirección de empresas marketing, comercio, contabilidad y turismo.
Experiencia profesional mínima requerida	Experiencia en el sector de hostelería o atención al cliente durante al menos 2 años.
Competencia docente	Como mínimo cumplir alguno de los siguientes requisitos: • Certificado de Profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo o equivalente, o tener formación en metodología didáctica para alumnos (mínimo 300 horas). • Acreditar una experiencia docente de al menos 300 horas en modalidad presencial. • Titulaciones universitarias de psicología/Pedagogía o Psicopedagogía, Máster universitario de Formación de Formadores o otras acreditaciones oficiales equivalentes.
Modalidad de teleformación	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

Para impartir la formación en **modalidad de teleformación**, se ha de disponer del

siguiente equipamiento.

Plataforma de teleformación

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura:**

Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:

- a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
- b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.

Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

- **Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte:**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interaccionar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).
- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

Material virtual de aprendizaje:

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 35321013 TÉCNICOS EN ORGANIZACIÓN DE FERIAS Y EVENTOS
- 44211044 EMPLEADOS DE VENTAS DE AGENCIAS DE VIAJE
- 44211080 TÉCNICOS EN AGENCIAS DE VIAJES
- 44221010 RECEPCIONISTAS DE HOTEL
- 58331013 CONSERJES DE HOTEL
- 92101016 AYUDANTES DE SERVICIOS (HOSTELERÍA)

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

OBJETIVO

Desarrollar habilidades de comunicación efectiva para mejorar la interacción con clientes y compañeros en el sector de hostelería y turismo.

DURACIÓN:

24 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Desarrollo de habilidades de comunicación verbal y no verbal para interactuar eficazmente con clientes y compañeros.
 - Técnicas de comunicación verbal: tono, claridad y coherencia.
 - Comunicación no verbal: lenguaje corporal, expresiones faciales y gestos.
- Implementación de técnicas de escucha activa para entender mejor las necesidades y expectativas de los clientes.
 - Concepto e importancia de la escucha activa.
 - Técnicas para mejorar la escucha activa.
- Fomento de la empatía y la comprensión intercultural para atender a una clientela diversa.
 - Definición e importancia de la empatía en la atención al cliente.
 - Estrategias para desarrollar empatía.
 - Comprensión intercultural: adaptarse a diferentes culturas y expectativas.
- Mejora de la comunicación escrita en el ámbito profesional, incluyendo correos electrónicos y reportes.
 - Técnicas para redactar correos electrónicos profesionales.
 - Estructura y claridad en la redacción de reportes.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Habilidad para comunicarse de manera efectiva con clientes y compañeros.
- Capacidad para adaptar el estilo de comunicación según el tipo de cliente y situación.
- Habilidad para gestionar conflictos y resolver problemas de manera constructiva.

OBJETIVO

Aprender técnicas para manejar el estrés en situaciones de alta demanda en el sector de hostelería y turismo.

DURACIÓN:

24 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación de fuentes de estrés en el entorno laboral, como la alta demanda de servicios y la presión por mantener la calidad.
 - Análisis de las principales fuentes de estrés en hostelería y turismo.
 - Impacto del estrés en la calidad del servicio.
 - Métodos para identificar y categorizar las fuentes de estrés.
- Aplicación de técnicas de relajación y mindfulness para mantener la calma durante picos de trabajo.
 - Introducción a la relajación y mindfulness.
 - Técnicas de respiración y meditación.
- Desarrollo de estrategias de manejo del tiempo para equilibrar múltiples tareas y responsabilidades.
 - Principios de la gestión del tiempo.
 - Técnicas para priorizar tareas y responsabilidades.
- Promoción de un ambiente de trabajo saludable que minimice el estrés y fomente el bienestar.
 - Estrategias para crear un ambiente de trabajo positivo.
 - Importancia del bienestar en el lugar de trabajo.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Habilidad para manejar el estrés de manera efectiva.
- Capacidad para mantener la profesionalidad en situaciones de alta demanda.
- Habilidad para apoyar a colegas en la gestión del estrés.

OBJETIVO

Desarrollar habilidades para trabajar en equipo y colaborar de manera efectiva en el sector de hostelería y turismo.

DURACIÓN:

24 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Fomento de la cohesión y el espíritu de equipo entre el personal de diferentes departamentos (recepción, cocina, limpieza, etc.).
 - Importancia de la cohesión y el espíritu de equipo.
 - Estrategias para fomentar la colaboración entre departamentos.
- Implementación de técnicas de resolución de problemas en grupo para mejorar la eficiencia operativa.
- Desarrollo de habilidades de liderazgo colaborativo que motiven y guíen al equipo hacia objetivos comunes.
 - Principios del liderazgo colaborativo.
 - Estrategias para motivar y guiar al equipo.
- Mejora de la comunicación y coordinación entre equipos para asegurar un servicio al cliente impecable.
 - Técnicas para mejorar la comunicación y coordinación.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Habilidad para trabajar en equipo y colaborar con colegas.
- Capacidad para liderar y motivar a un equipo.
- Ser consciente de la importancia de resolver conflictos y fomentar un ambiente de trabajo positivo.

OBJETIVO

Aprender estrategias constructivas para resolver conflictos en el sector de hostelería y turismo.

DURACIÓN:

24 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificar tipos y causas de conflictos comunes en el sector, como malentendidos con clientes o entre colegas.
 - Análisis de los tipos y causas de conflictos.
 - Impacto de los conflictos en el ambiente laboral.
 - Métodos para identificar y categorizar conflictos.
- Aplicar técnicas de mediación y negociación para resolver disputas de manera efectiva.
- Desarrollar habilidades de resolución pacífica de conflictos que mantengan la armonía en el lugar de trabajo.
- Promover un ambiente de trabajo armonioso que favorezca la colaboración y el buen trato.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Habilidad para manejar conflictos de manera constructiva.
- Ser consciente de la importancia de mantener la calma y la profesionalidad en situaciones de conflicto.
- Habilidad para documentar y analizar conflictos, así como identificar áreas de mejora.

OBJETIVO

Desarrollar la inteligencia emocional para mejorar la gestión de emociones propias y ajenas en el sector de hostelería y turismo.

DURACIÓN:

24 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Desarrollo de la autoconciencia y el autocontrol emocional para manejar situaciones de alta presión con profesionalismo.
 - Autoconciencia emocional
 - Autocontrol emocional
- Fomento de la empatía y las habilidades sociales para mejorar la interacción con clientes y compañeros.
 - Empatía
 - Habilidades sociales
- Aplicación de técnicas de manejo de emociones en situaciones de estrés, como quejas de clientes o problemas operativos.
 - Manejo de emociones en situaciones de estrés
 - Resolución de quejas y problemas operativos
- Mejora de las relaciones interpersonales en el entorno laboral para crear un ambiente positivo y colaborativo.
 - Relaciones interpersonales
 - Ambiente positivo y colaborativo

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Habilidad para gestionar las propias emociones de manera efectiva.
- Tomar conciencia de la importancia de comprender y gestionar las emociones de los demás para fomentar un ambiente de trabajo positivo y emocionalmente saludable.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.