



Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

ATENCIÓN AL CLIENTE MULTICULTURAL EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA

Versión 1

Septiembre 2025

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	ATENCIÓN AL CLIENTE MULTICULTURAL EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA
Familia Profesional:	HOSTELERÍA Y TURISMO
Área Profesional:	ALOJAMIENTO
Código:	HOTA0016
Nivel de cualificación profesional:	2

Objetivo general

Preparar a los participantes para atender a una clientela diversa, respetando y comprendiendo las diferencias culturales y garantizando una experiencia inclusiva.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	COMPRENSIÓN DE LA INTERCULTURALIDAD EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA Y TURISMO	20 horas
Módulo 2	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL	20 horas
Módulo 3	ADAPTACIÓN DE SERVICIOS SEGÚN DIFERENCIAS CULTURALES EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA Y TURISMO	20 horas
Módulo 4	ESTRATEGIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CULTURALES EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA Y TURISMO	20 horas
Módulo 5	APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA ATENCIÓN MULTICULTURAL EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA Y TURISMO	20 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Teleformación

Duración de la formación

Duración total en cualquier modalidad de impartición 100 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
--------------------------------------	--

Acreditaciones / titulaciones	-Haber superado cualquier prueba oficial de acceso a la universidad
Experiencia profesional	6 meses de experiencia 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. • Técnico superior de la familia profesional hostelería y turismo. • Certificado de profesional de nivel 3 de la familia profesional de hostelería y turismo.
Experiencia profesional mínima requerida	Experiencia en el sector de hostelería o atención al cliente durante al menos 2 años.
Competencia docente	Cumplir como mínimo 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/y 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.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m ² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula de gestión	45.0 m ²	2.4 m ² / participante

Espacio formativo	Equipamiento
Aula de gestión	- Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador - PCs instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los participantes - Software específico para el aprendizaje de cada acción formativa. El software necesario para la correcta impartición de la especialidad formativa, como por ejemplo: Kahoot o Quizizz, DeepL Translato, Google Translate, LibreOffice Canva o Genially.

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

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

- 3532 ORGANIZADORES DE CONFERENCIAS Y EVENTOS
- 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).

MÓDULO DE FORMACIÓN 1:	COMPRENSIÓN DE LA INTERCULTURALIDAD EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA Y TURISMO
------------------------	--

OBJETIVO

Desarrollar la sensibilidad y el respeto hacia las diferencias culturales en el sector de hostelería y turismo.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

20 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE**Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas**

- Reconocimiento y valoración de las diversas culturas.
 - Identificación de las principales diferencias culturales y su **impacto en el servicio al cliente**.
 - Impacto en el sector de hostelería.
 - Mejora del servicio al cliente.
 - Promoción de la inclusión.
 - Innovación y creatividad.
 - Segmentación del mercado
- Comprensión de las prácticas y las normas culturales de diferentes grupos
 - Conocimiento de prácticas religiosas y festividades.
 - Importancia de respetar y acomodar prácticas religiosas.
 - Ejemplos de festividades importantes y su impacto en el **turismo**.
- Conocimiento de costumbres y tradiciones
 - Cómo las tradiciones culturales influyen en las expectativas del **servicio**.
 - Ejemplos de costumbres específicas de diferentes regiones.
- Manejo de normas sociales y comportamentales.
 - Diferencias en la interacción social y expectativas de **comportamiento**.
 - Cómo adaptar el servicio para respetar estas normas.
- Asimilación de conocimientos sobre vestimenta y apariencia.
 - Consideraciones sobre la vestimenta adecuada en diferentes **culturas**.
 - Ejemplos de códigos de vestimenta y su importancia en el **servicio**.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Habilidad para interactuar de manera respetuosa con clientes de diferentes culturas.
- Capacidad para adaptar el comportamiento según las diferencias culturales.
- Ser consciente de la importancia de la sensibilidad cultural en la atención al cliente.
- Ser capaz de promover un ambiente inclusivo y respetuoso

OBJETIVO

Identificar técnicas de comunicación efectiva en contextos multiculturales en el sector de hostelería y turismo.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

20 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación de barreras de comunicación intercultural y cómo **superarlas**.
 - Reconocimiento de barreras lingüísticas
 - Identificación de diferencias idiomáticas
 - Utilización de herramientas de traducción,
 - Aprendizaje de frases básicas
 - Comprensión de barreras culturales
 - Detección de diferencias culturales.
 - Formación en sensibilización cultural.
 - Adaptación de prácticas de servicio.
- Evaluación de barreras emocionales.
- Identificación de ansiedad y estrés.
- Desarrollo de empatía
- Implementación de técnicas de inteligencia emocional
 - Barreras perceptuales

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Ser consciente de la importancia de comunicarse de manera efectiva en contextos multiculturales.
- Capacidad para adaptar el estilo de comunicación según las diferencias culturales.
- Habilidad para gestionar conflictos de comunicación intercultural.

OBJETIVO

Personalizar los servicios según las diferencias culturales en el sector de hostelería y turismo.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

20 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Desarrollo de servicios personalizados según la cultura.
- Modificación de procedimientos para satisfacer necesidades culturales.
- Integración de prácticas culturales en el servicio al cliente.
- Identificación de las preferencias culturales en el servicio al cliente.
- Conocimiento de técnicas para adaptar los servicios según las diferencias culturales.
- Personalización de servicios en contextos multiculturales.
- Aplicación de estrategias para mejorar la experiencia del cliente según su cultura.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Habilidad para personalizar los servicios según las diferencias culturales.
- Ser capaz de identificar y satisfacer las necesidades culturales de los clientes.
- Comprender la importancia de promover la inclusión y la diversidad en el servicio al cliente.

OBJETIVO

Utilizar estrategias para prevenir y resolver conflictos culturales en el sector de hostelería y turismo.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

20 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación de las causas de los conflictos culturales en el entorno laboral.
- Conocimiento de técnicas de mediación y negociación para resolver conflictos culturales.
- Aplicación de diferentes estrategias de resolución de conflictos culturales.
- Conocimiento y aplicación de técnicas para prevenir conflictos culturales en el entorno laboral.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Habilidad para manejar conflictos culturales de manera constructiva.
- Comprender la importancia de mantener la calma y profesionalidad en situaciones de conflicto cultural.
- Habilidad para documentar y analizar conflictos culturales para identificar áreas de mejora.

OBJETIVO

Aplicar los conocimientos adquiridos en contextos reales de atención multicultural en el sector de hostelería y turismo.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

20 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación de situaciones reales de atención multicultural.
- Evaluación de la efectividad de las técnicas de atención multicultural en situaciones reales.
- Aplicación de estrategias para mejorar la atención multicultural en el sector de hostelería y turismo.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Habilidad para aplicar los conocimientos adquiridos en contextos reales.
- Capacidad para evaluar y mejorar la atención multicultural.
- Ser capaz de promover la inclusión y la diversidad en el servicio al cliente.

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.