

## R2V Manual de usuario de la plataforma E-Learning

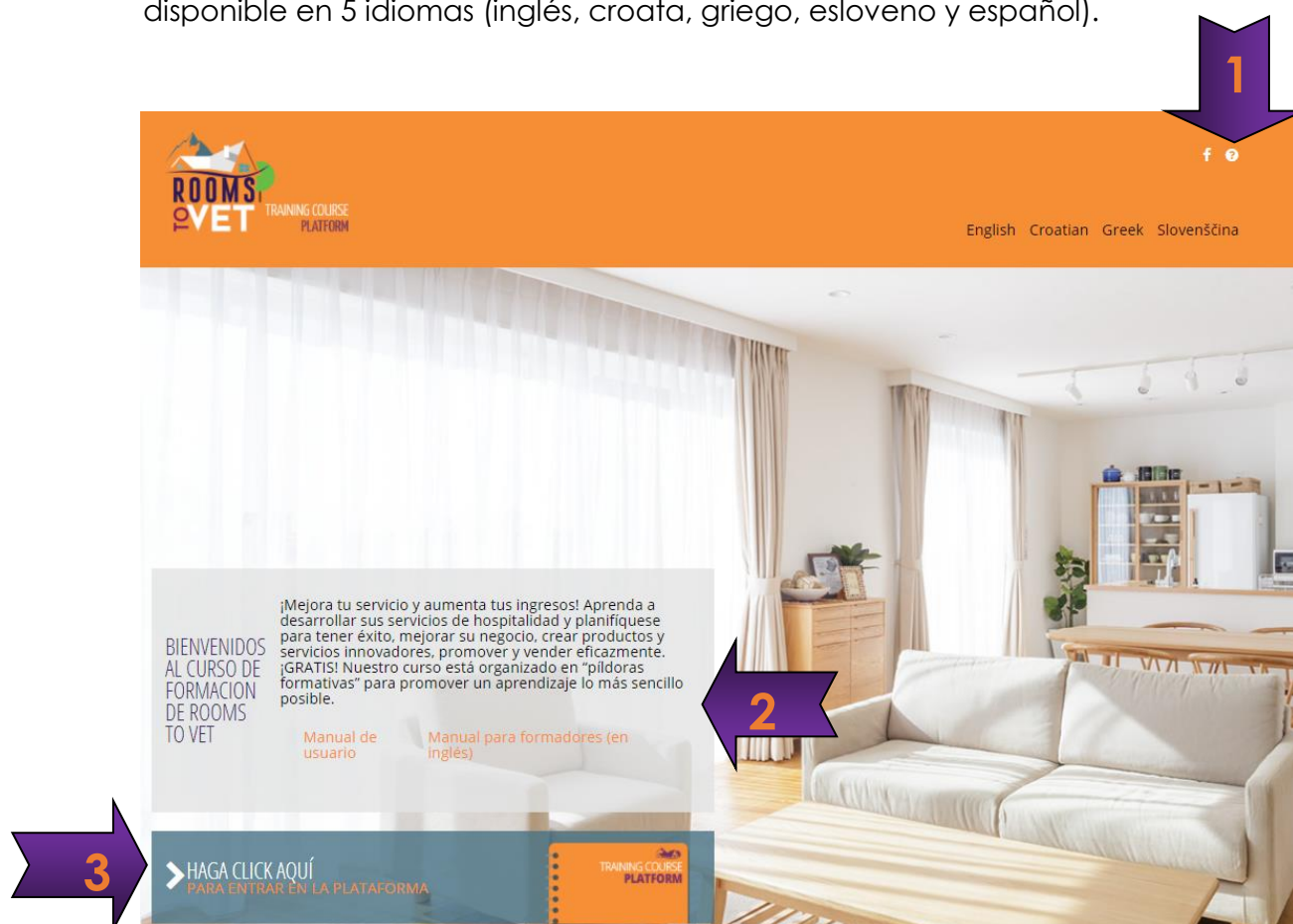
### ¡Bienvenidos A la plataforma de Rooms to VET!

A continuación le presentamos las **pautas básicas** para facilitar la navegación en la plataforma e-Learning de Rooms to VET (R2V). La navegación, directa y fácil de usar, se ha implementado sobre la base del Sistema de Gestión de Contenidos "Joomla!".

### Pautas básicas de navegación

Empezamos por el INICIO.

1. Haga clic en el **icono de la interrogación** arriba a la derecha para acceder al sitio web del proyecto con información sobre el proyecto y sus resultados. Elija el idioma del menú arriba a la derecha. El contenido de la plataforma está disponible en 5 idiomas (inglés, croata, griego, esloveno y español).

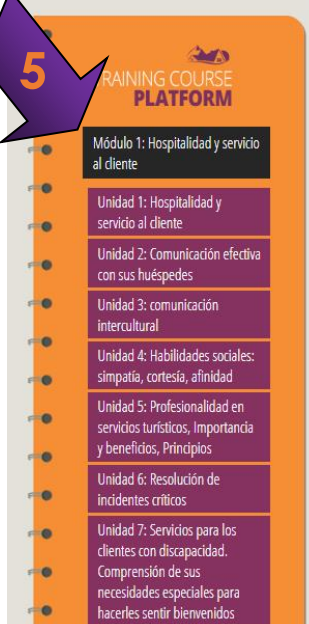


2. Haga clic en el **Manual del usuario** para acceder a las pautas sobre cómo navegar a través de la plataforma. Si usted es formador/a, haga clic en el **Manual del formador** para acceder a información adicional y útil sobre el contenido de la formación.
3. Haga clic en el botón **Haga clic aquí para entrar en la plataforma** en la parte inferior de la página para acceder al curso de formación.

- Haga clic en el **ícono de inicio** para regresar a la página de inicio de la plataforma. Haga clic en el ícono **f (facebook)** para visitar la página de Facebook del proyecto. Haga clic en el **ícono del globo** para cambiar la versión del idioma. Puede cambiar el idioma en cualquier momento en cada Módulo y Unidad y permanecer en la misma página. Si cambia el idioma en el nivel de la subunidad (consulte a continuación), primero deberá volver a la página de inicio.
- Elija **Módulo** (Módulos 1-6) de la lista a la izquierda de la página (menú vertical). Al elegir un Módulo, las Unidades de Módulo seleccionadas aparecen en un menú desplegable.



Está aquí: Módulo 1: Hospitalidad y servicio al cliente



## Módulo 1: Hospitalidad y servicio al cliente

El éxito del negocio del turismo depende en gran medida del servicio que reciben los clientes.

Por lo tanto, este primer módulo está dedicado a desarrollar y mantener la hospitalidad y la cultura del cliente. Tras la finalización de este módulo, será capaz de:

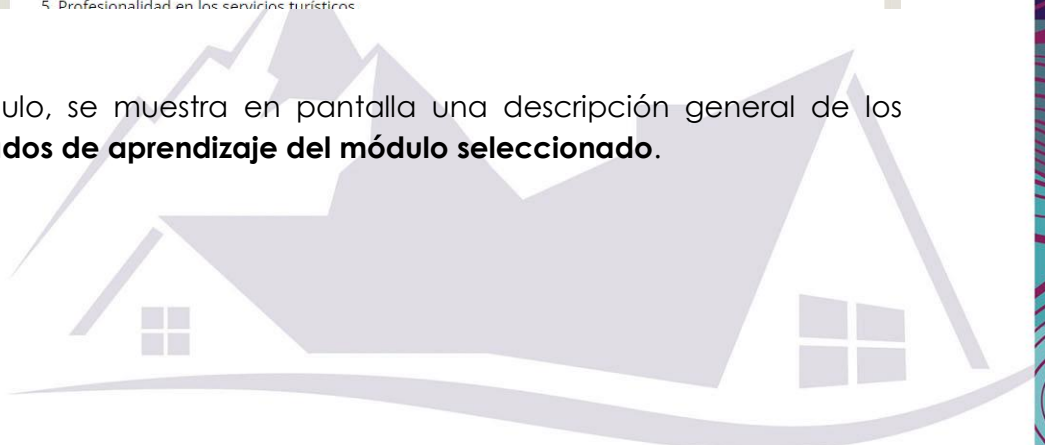
- Crear un ambiente de hospitalidad
- Comunicarse eficazmente con todos sus clientes (incluidos los de diferentes culturas) y comprender sus necesidades
- Ser más profesional, empleando habilidades sociales clave
- Abordar malentendidos de manera eficiente y constructiva
- Comprender los deseos y necesidades de los viajeros con discapacidad

El material de este módulo se divide en 7 unidades:

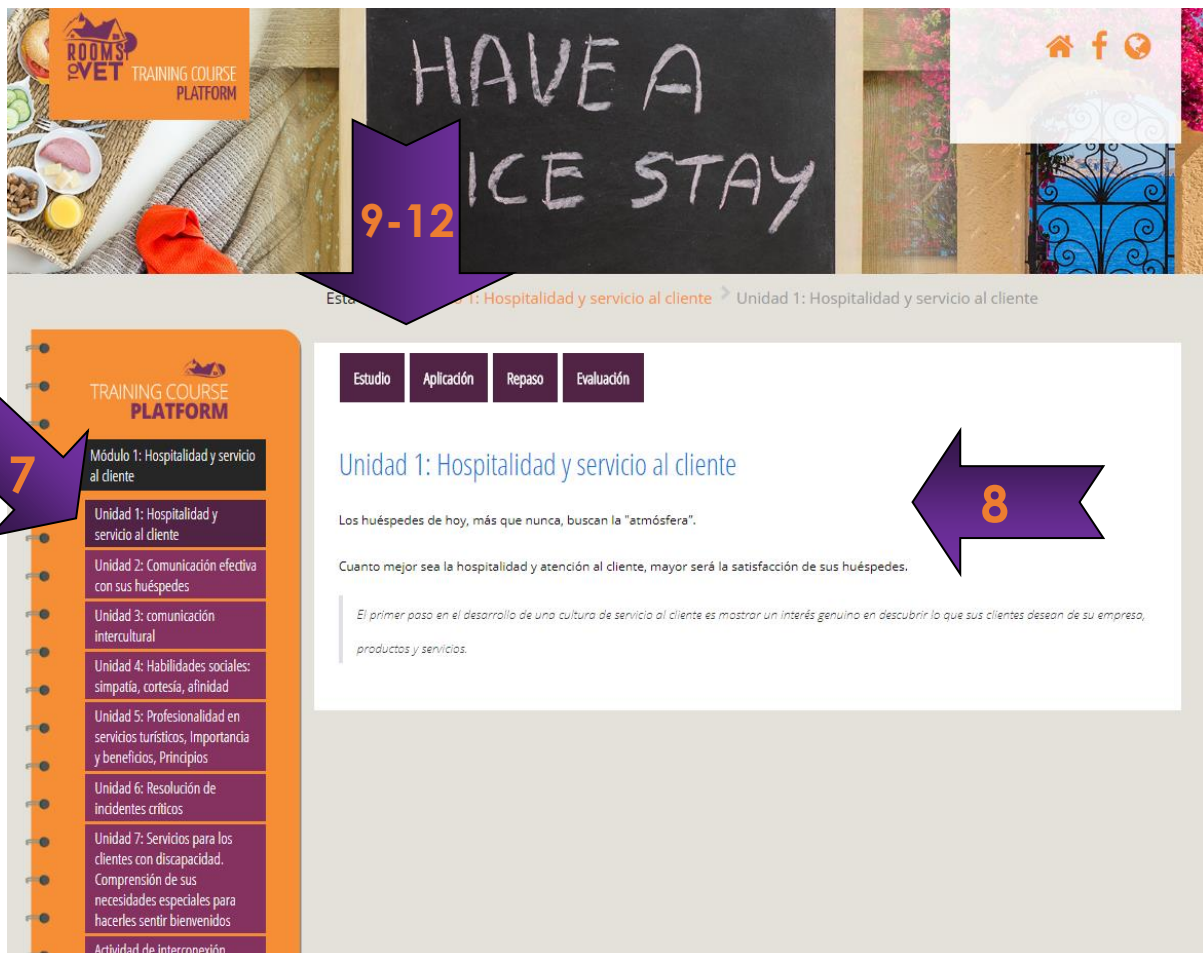
1. Hospitalidad y servicio al cliente
2. Comunicación efectiva con los huéspedes
3. Comunicación intercultural
4. Habilidades sociales
5. Profesionalidad en los servicios turísticos



- Al elegir un módulo, se muestra en pantalla una descripción general de los principales **resultados de aprendizaje del módulo seleccionado**.



- Elija la **Unidad** en el menú vertical a la izquierda (debajo del módulo seleccionado).
- En la pantalla se muestra una descripción general de la importancia y la utilidad de la unidad seleccionada. Además, bajo cada Unidad, siempre encontrará **cuatro subunidades (Estudio, Aplicación, Repaso, Evaluación)** con información y actividades adicionales.



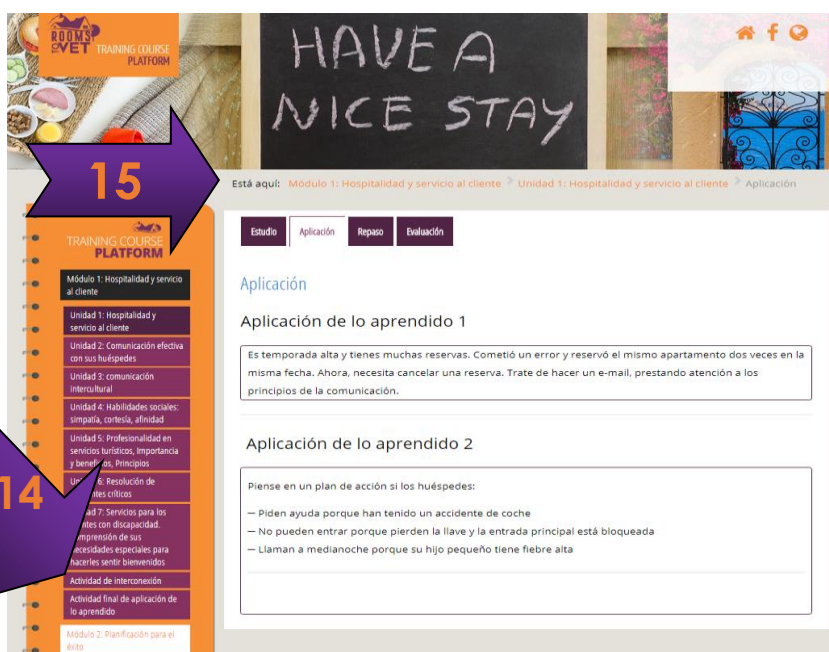
- Haga clic en el **botón de Estudio** en el menú horizontal en la parte superior para mejorar su conocimiento y potenciar sus habilidades sobre el tema del que trata la unidad seleccionada. El conocimiento teórico y los consejos prácticos se presentan en forma de "píldoras de aprendizaje", a menudo acompañadas por material audiovisual y enlaces a fuentes externas (web) con lecturas adicionales.
- Haga clic en el **botón Aplicación** en el menú horizontal en la parte superior para profundizar la comprensión del tema del que trata la unidad a través de escenarios situacionales y/o preguntas que invitan a la reflexión.
- Haga clic en el **botón Repaso** en el menú horizontal en la parte superior para obtener un vistazo de los puntos clave de la unidad seleccionada.
- Haga clic en el **botón Evaluación** en el menú horizontal en la parte superior para evaluar el conocimiento y las habilidades adquiridas hasta el momento después de haber estudiado la unidad específica. Aquí se le pide que responda a:

- *preguntas cerradas* (por ejemplo: elección múltiple, consultas de correlación verdadero o falso, etc.): después de responder a todas las preguntas, haga clic en el botón *Enviar respuestas* al final para obtener los resultados. Los resultados presentan tanto las respuestas correctas como sus propias respuestas para que pueda ver los resultados y también aprender.
- *preguntas abiertas*: debido a su naturaleza, principalmente instan a una mayor reflexión, sin indicación de respuestas correctas o incorrectas.

13. Haga clic en la **Actividad de interconexión** en el menú vertical a la izquierda para obtener una visión general de los puntos clave del material de aprendizaje en todas las unidades en un módulo, generalmente en forma de ilustración gráfica.

14. Haga clic en la **Actividad de aplicación** general para evaluar todo el conocimiento y las habilidades obtenidas después de estudiar todas las unidades bajo un Módulo, a través de actividades de aplicación de la vida real y preguntas multidisciplinarias.

15. También hay un menú horizontal **Está aquí** en la parte superior en cualquier momento para facilitar la navegación.



15

13-14

ROOMS TO VET TRAINING COURSE PLATFORM

Está aquí: Módulo 1: Hospitalidad y servicio al cliente > Unidad 1: Hospitalidad y servicio al cliente > Aplicación

Estudio Aplicación Repaso Evaluación

Aplicación

Aplicación de lo aprendido 1

Es temporada alta y tienes muchas reservas. Cometió un error y reservó el mismo apartamento dos veces en la misma fecha. Ahora, necesita cancelar una reserva. Trate de hacer un e-mail, prestando atención a los principios de la comunicación.

Aplicación de lo aprendido 2

Piense en un plan de acción si los huéspedes:

- Piden ayuda porque han tenido un accidente de coche
- No pueden entrar porque pierden la llave y la entrada principal está bloqueada
- Llaman a medianoche porque su hijo pequeño tiene fiebre alta

**Gracias por usar la plataforma de capacitación Rooms to VET para mejorar y mejorar sus servicios de alojamiento turístico**