



## Técnico Profesional Recepcionista de Hotel

## **Técnico Profesional Recepcionista de Hotel**

**Duración:** 80 horas

**Precio:** euros

**Modalidad:** e-learning

### **Metodología:**

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un acceso a una plataforma de teleformación de última generación con un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

### **Profesorado:**

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m<sup>2</sup> dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadores/as sociales etc...

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

- Por el aula virtual, si su curso es on line
- Por e-mail
- Por teléfono

### **Medios y materiales docentes**

- Temario desarrollado.
- Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.
- Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

### **Titulación:**

Al finalizar el curso obtendrás un certificado de realización y aprovechamiento del curso según el siguiente modelo:



### Prequisitos previos:

No hay requisitos previos ni profesionales ni formativos

### Salidas profesionales:

Esta formación está encaminada a obtener una mejor cualificación y competencia profesional.

### Programa del curso:

#### 1. MÓDULO 1. RECEPCIONISTA DE HOTEL

### TEMA 1. INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y LA HOSTELERIA

1. Historia y Evolución del Turismo
2. Concepto y Definiciones

- 
- 3. Análisis de la composición del producto turístico en España
  - 4. Principales destinos turísticos españoles y sus características
  - 5. Destinos turísticos Internacionales
  - 6. El mundo de la Hostelería

## **TEMA 2. EL MERCADO TURISTICO Y LA DISTRIBUCIÓN TURISTICA**

- 1. Producto y Características del producto
- 2. La oferta y la demanda del turismo en España
- 3. La distribución turística
- 4. Las centrales de reservas
- 5. Los Sistemas Globales de Distribución GDS
- 6. Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional
- 7. Las motivaciones turísticas
- 8. La distribución del turismo en Internet

## **TEMA 3. LA INTERMEDIACIÓN EN LA RESERVA Y VENTA DE ALOJAMIENTOS**

- 1. Relaciones entre Agencias de Viajes y empresas de alojamiento
- 2. Fuentes informativas de la venta de alojamiento
- 3. Las reservas directas e indirectas
- 4. Las tarifas y sus condiciones de aplicación
- 5. Las cadenas hoteleras y las centrales de reserva
- 6. Los Tour Operadores

## **TEMA 4. LEGISLACIÓN GENERAL DEL SECTOR TURISTICO**

- 1. Legislación General del Sector Turístico
- 2. Ordenación sobre Establecimientos Hoteleros
- 3. Regulación de precios

## **TEMA 5. DEPARTAMENTO DE MOSTRADOR**

- 1. Funciones en el mostrador
- 2. La plantilla de la recepción. Distribución de horarios
- 3. Relaciones Interdepartamentales
- 4. El Rack de Habitaciones
- 5. El ciclo del cliente
- 6. El check in
- 7. Protocolos de administración de control y gestión
- 8. La gestión de grupos
- 9. El libro de Recepción
- 10. El check out

## **TEMA 6. DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y CAJA I. DOCUMENTACIÓN**

## **ADMINISTRATIVA BÁSICA**

1. Los Documentos comerciales y administrativos
2. Documentos justificativos de las operaciones de compra-venta

## **TEMA 7. DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y CAJA II. OPERACIONES BÁSICAS DE COBROS Y PAGOS**

1. Operaciones básicas de cobro y pago
2. Descripción de medios de pago
3. Modelos de documentación de cobro y pago, convencionales o telemáticos
4. Cumplimiento de libros de caja y bancos
5. Impresos correspondientes a los servicios bancarios básicos
6. Gestión de tesorería: Banca online
7. Aplicaciones informáticas

## **TEMA 8. DEPARTAMENTO DE CONSERJERÍA**

1. Organización y funciones
2. Documentación, Soportes de información
3. Personal de Conserjería

## **TEMA 9. HABILIDADES COMUNICATIVAS EN EL PERSONAL DE RECEPCIÓN**

1. Conceptualización de la Comunicación
2. Elementos constitutivos de la comunicación
3. Teorías de la comunicación según el contexto
4. Obstáculos en la comunicación
5. Tipos de Comunicación
6. Habilidades conversacionales
7. La escucha
8. La empatía
9. La reformulación
10. La Aceptación incondicional
11. La destreza de personalizar
12. La Confrontación

## **TEMA 10. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN RECEPCIÓN**

1. Pautas Generales
2. Recepción de visitas
3. El Teléfono
4. Proporcionar información
5. Entrevistas

## **TEMA 11. CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA**

1. Introducción. La calidad del servicio y Atención al Cliente
2. El Cliente

## **TEMA 12. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA HOSTELERIA**

1. Conceptos básicos en Prevención de Riesgos laborales
2. Descripción y características del Sector de la Hostelería
3. Legislación específica en Prevención de Riesgos Laborales en el Sector
4. Factores de Riesgo y Medidas Preventivas
5. Absentismo, rotación y riesgos psicosociales asociados al sector
6. El acoso psicológico en el trabajo
7. El estrés laboral
8. MÓDULO 2. INGLÉS PARA RECEPCIONISTA-CONSERJE

## **TEMA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA RECEPCIÓN-CONSERJERÍA**

1. Terminología específica en las relaciones con clientes
2. Saludos, prestaciones y fórmulas de cortesía habituales
3. Estilos, formal e informal
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes
5. Ejemplos de atención al cliente y resolución de reclamaciones

## **TEMA 2. DAR INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS**

1. Comunicación entre centros de información turística
2. Proveedores de servicios, precios y tarifas
3. Informar sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas y posibilidades de ocio
4. Informar sobre recursos naturales de la zona y actividades deportivas
5. Informar sobre la protección medioambiental
6. Evaluación de la satisfacción del cliente

## **TEMA 3. GESTIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS**

1. Los servicios turísticos
2. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos
3. Billetes, bonos y otros documentos turísticos
4. Negociación con proveedores 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