



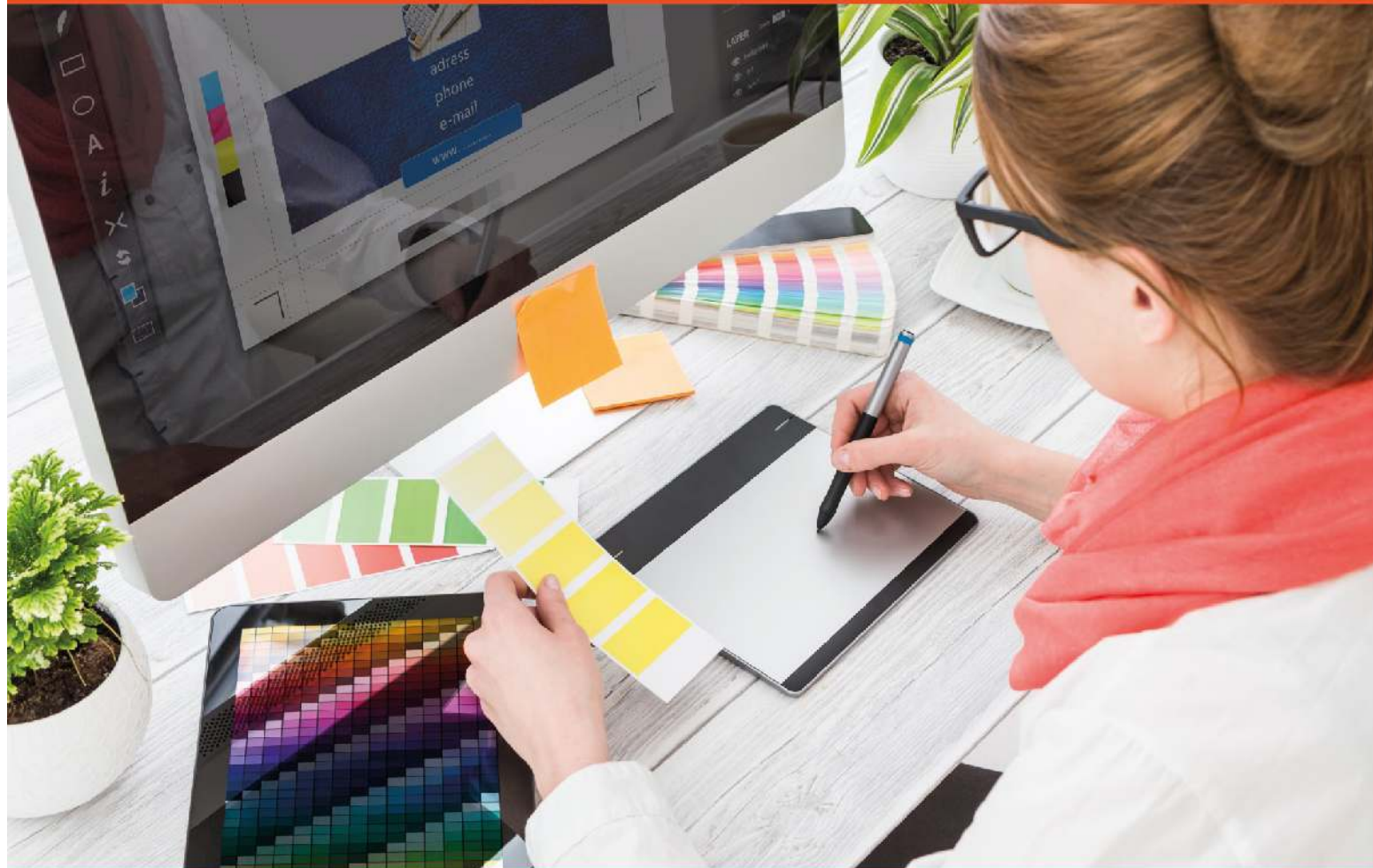
ESCUELA EL GREMIO

CURSO DE RECEPCIONISTA DE HOTEL + JEFE DE RECEPCIÓN

CON CERTIFICACIÓN UNIVERSITARIA INTERNACIONAL + RECONOCIMIENTO DE 60 ECTS Y PRÁCTICAS GARANTIZADAS

GRA001

www.escuelagremio.com



Certificación universitaria internacional:



Escuela asociada a:



a3en

asociación española
de escuelas de negocios

Reconocimiento de calidad:



ICEEX
EXCELENCIA EDUCATIVA



DESTINATARIOS

El **Curso Recepcionista de Hotel + Jefe de Recepción** va dirigido a todas aquellas personas que quieras especializarse en la atención al público en el ámbito hotelero. A lo largo de la formación, el alumno estudiará los conceptos y definiciones fundamentales de la historia del turismo y su evolución, así como los principales destinos turísticos a nivel nacional e internacional. Asimismo, el estudiante aprenderá a analizar la oferta y la demanda del turismo en España y a evaluar la distribución turística en el mercado nacional e internacional. Por otro lado, conocerá en profundidad la legislación general del sector turístico, la regulación de precios y la ordenación sobre Establecimientos Hosteleros. Además, adquirirá conocimientos sobre gestión de reservas, comercialización de productos, facturación, atención telefónica y habilidades comunicativas para ofrecer un servicio excepcional al cliente. Al finalizar el curso, el estudiante tendrá los conocimientos necesarios para planificar plantillas, gestionar procesos de selección de personal y ofrecer unas condiciones óptimas para garantizar la seguridad y la salud en el trabajo.



MODALIDAD

Puedes elegir entre:

- **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.
- **ON LINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

Ambas modalidades incluyen **PRÁCTICAS GARANTIZADAS** en empresas. Mediante este proceso se suman las habilidades prácticas a los conceptos teóricos adquiridos en el curso. Las prácticas serán presenciales, de 3 meses aproximadamente, en una empresa cercana al domicilio del alumno.



DURACIÓN

La duración del curso es de 1500h, reconocidas con 60 ECTS.



IMPORTE

Importe Original: 3600€

Importe Actual: 1800€



CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "CURSO DE RECEPCIONISTA DE HOTEL + JEFE DE RECEPCIÓN" de ESCUELA EL GREMIO avalada por nuestra condición de socios de la CECAP y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.

ESCUELA EL GREMIO desde noviembre de 2016, y siguiendo su apuesta por la calidad, ha sido reconocida con el sello ICEEX de la excelencia y la calidad de la formación.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez de los contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

Junto al diploma, el alumno recibirá un Carné Acreditativo de la formación firmado y sellado por la escuela, válido para demostrar los contenidos adquiridos.

Además el alumno recibirá una Certificación Universitaria Internacional de la Universidad Católica de Cuyo-DQ con un reconocimiento de 60 ECTS.



CONTENIDO FORMATIVO

MÓDULO 1. RECEPCIONISTA DE HOTEL UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y LA HOSTELERÍA

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.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL MERCADO TURÍSTICO Y LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA.

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.

UNIDAD DIDÁCTICA 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.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LEGISLACIÓN GENERAL DEL SECTOR TURÍSTICO.

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

UNIDAD DIDÁCTICA 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 chek in
7. Protocolos de administración de control y gestión
8. La gestión de grupos
9. El libro de Recepción
10. El chek out.

UNIDAD DIDÁCTICA 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.

UNIDAD DIDÁCTICA 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.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. DEPARTAMENTO DE CONSERJERÍA.

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

UNIDAD DIDÁCTICA 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.

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN RECEPCIÓN.

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

UNIDAD DIDÁCTICA 11. CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA.

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

UNIDAD DIDÁCTICA 12. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA HOSTELERÍA.

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.

MÓDULO 2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN DEPARTAMENTOS DE RECEPCIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE PLANTILLAS.

1. Introducción
2. Concepto de planificación de Recursos Humanos
3. Importancia de la planificación de los Recursos Humanos: ventajas y desventajas
4. Objetivos de la planificación de Recursos Humanos
5. Requisitos previos a la planificación de Recursos Humanos
6. Modelos de planificación de los Recursos Humanos
7. El caso especial de las Pymes.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.

1. Descripción y Análisis de Puestos de Trabajo
2. El proceso de analizar los puestos de trabajo
3. El análisis de la información.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL.

1. Introducción
2. Reclutamiento: definición
3. Canales de reclutamiento
4. Tipos de candidaturas
5. Intermediarios y mediadores en el proceso del reclutamiento
6. Selección. La entrevista laboral
7. Formas de solicitud de empleo
8. Así inflan el currículum los candidatos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. FORMACIÓN.

1. La formación como opción estratégica
2. El servicio de formación en la organización
3. La elaboración del plan de formación
4. La propuesta del plan de formación
5. Gestión del plan de formación
6. Proceso de gestión de acciones formativas
7. Evaluación del plan de formación.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. INTRODUCCIÓN A LAS COMPETENCIAS.

1. Las competencias, un nuevo enfoque para la gestión empresarial
2. Competencias en el contexto laboral
3. ¿Cómo se adquieren las competencias?
4. Competencias, tipología y significado.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE PERSONAS.

1. ¿Qué es la gestión por competencias?
2. El proceso de selección
3. Formación basada en competencias
4. La evaluación en el modelo de gestión por competencias
5. Herramientas de evaluación
6. Política de retribución
7. El clima laboral, la motivación y la satisfacción en el trabajo.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONTRATOS (I). LA RELACIÓN LABORAL.

1. El contrato de trabajo
2. Las empresas de trabajo temporal (ETT)
3. Tiempo de trabajo.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. CONTRATOS (II). MODALIDADES DE CONTRATACIÓN.

1. Tipologías y modalidades de contrato de trabajo
2. Contratos indefinidos
3. Contratos temporales
4. Contratos para personas con discapacidad
5. Transformación en indefinidos de los contratos en prácticas, de relevo y de sustitución por anticipación de la edad de jubilación
6. Otros tipos de contratos
7. Modificaciones sustanciales del contrato de trabajo
8. Ineficacia, suspensión y extinción del contrato de trabajo.

UNIDAD DIDÁCTICA 9. GESTIÓN DE NÓMINAS Y COTIZACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL.

1. El Salario
2. Cotización a la Seguridad Social
3. Retención por IRPF
4. Relación de ejercicios resueltos.

UNIDAD DIDÁCTICA 10. FUNDAMENTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

1. El trabajo y la salud
2. Los riesgos profesionales
3. Factores de riesgo
4. Consecuencias y daños derivados del trabajo
5. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales
6. Organismos públicos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.

UNIDAD DIDÁCTICA 11. RIESGOS GENERALES Y SU PREVENCIÓN EN LA EMPRESA.

1. Introducción
2. Riesgos en el manejo de herramientas y equipos
3. Riesgos en la manipulación de sistemas e instalaciones

4. Riesgos en el almacenamiento y transporte de cargas
5. Riesgos asociados al medio de trabajo
6. Riesgos derivados de la carga de trabajo
7. La protección de la seguridad y salud de los trabajadores.

UNIDAD DIDÁCTICA 12. ACTUACIÓN EN EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN.

1. Tipos de accidentes
2. Evaluación primaria del accidentado
3. Primeros auxilios
4. Socorrismo
5. Situaciones de emergencia
6. Planes de emergencia y evacuación
7. Información de apoyo para la actuación de emergencias.