

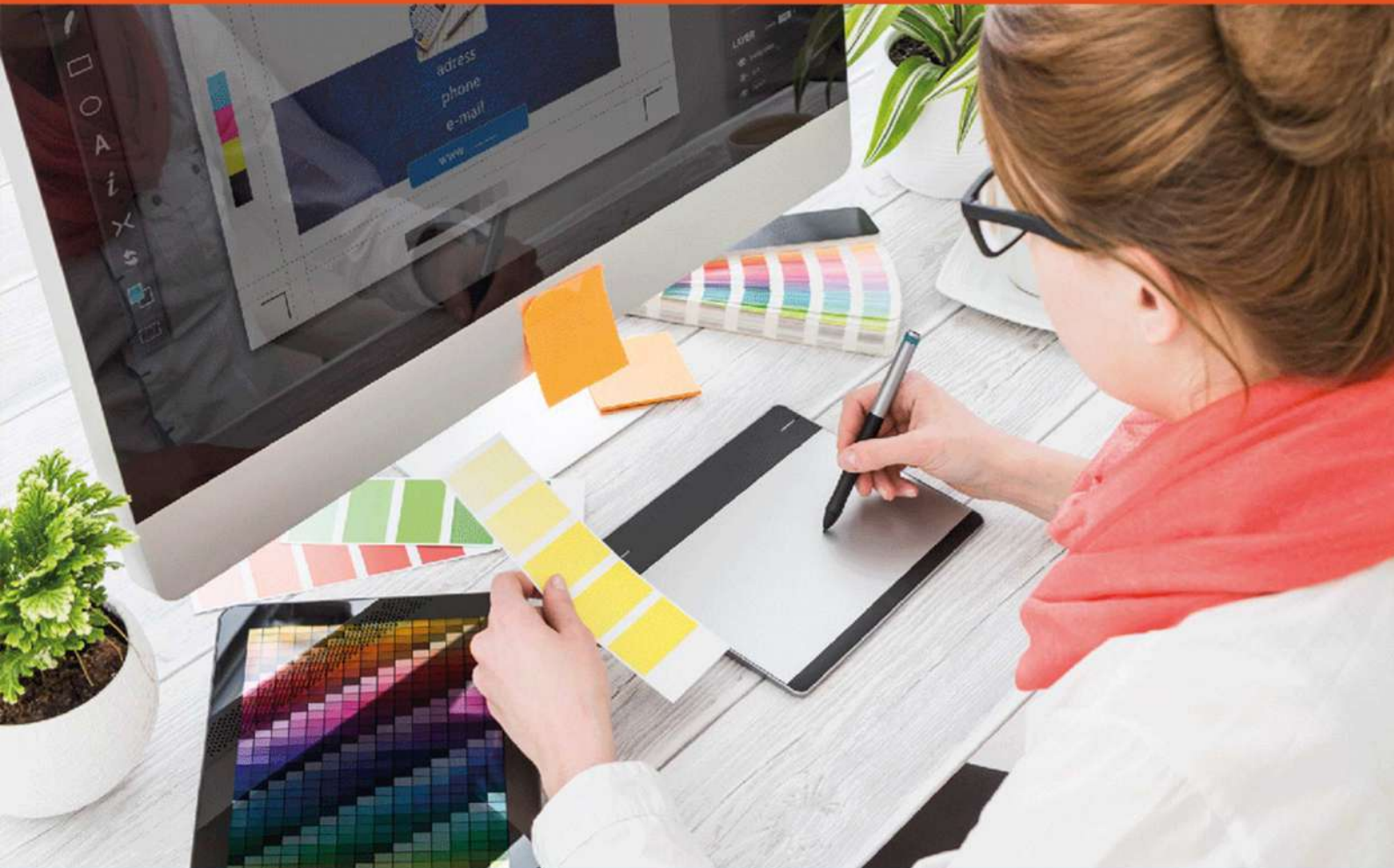


ESCUELA EL GREMIO

# RECEPCIONISTA DE HOTEL + JEFE DE RECEPCIÓN

GRE001

[www.escuelagremio.com](http://www.escuelagremio.com)



Certificación universitaria internacional

Escuela asociada a:





## DESTINATARIOS

El **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.
- **ONLINE:** 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.



## DURACIÓN

La duración del curso es de 600h.



## IMPORTE

Importe Original: 840€

**Importe Actual: 420€**



## CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “RECEPCIONISTA DE HOTEL + JEFE DE RECEPCIÓN” de ESCUELA EL GREMIO avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, máxima institución española en formación y de calidad.

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.

El alumno tiene la opción de solicitar junto a su diploma un Carné Acreditativo de la formación firmado y sellado por la escuela, válido para demostrar los contenidos adquiridos.

Además, el alumno podrá solicitar una Certificación Universitaria Internacional de la Universidad Católica de Cuyo-DQ con un reconocimiento de 24 ECTS.



## CONTENIDO FORMATIVO

### PARTE 1. RECEPCIONISTA DE HOTEL

#### INTRODUCCIÓN

#### MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y A LA HOSTELERÍA

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. RELACIÓN DEL TURISMO Y LA HOSTELERÍA

1. Evolución del turismo
2. Evolución de la hostelería
3. Turismo en Internet

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. SERVICIOS DE UN HOTEL

1. Renta de habitaciones
2. Restauración
3. Servicios complementarios

##### UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLANES DE ALOJAMIENTO

##### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LEGISLACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO

1. Ordenación sobre establecimientos hoteleros
2. Régimen de precios y reservas
3. Prevención de riesgos laborales
4. Protección del consumidor

*Resumen*

*Espacio didáctico*

### MÓDULO 2. ROL DEL RECEPCIONISTA DE HOTEL

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIGRAMA DE UN HOTEL

1. Sistema de organización de un hotel
2. Departamento de Recepción
  - Ubicación
  - Subdepartamentos

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. PERFIL PROFESIONAL DEL RECEPCIONISTA

3. Características personales
4. Relaciones humanas

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. FUNCIONES DEL RECEPCIONISTA

1. Funciones del *front office*
  - Gestión de clientes
  - Administración
  - Control de accesos
2. Funciones del *back office*

*Resumen*

*Espacio didáctico*

### MÓDULO 3. GESTIÓN DE RESERVAS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRECIOS Y TARIFAS

1. Tipos de reservas
2. Tipos de tarifas
3. *Yield management* y *revenue management*

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESO DE GESTIÓN DE RESERVAS

1. Confirmación de reservas
2. Modificación de reservas
3. Cancelación de reservas
4. Sobreventa
5. Reservas no presentadas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. INSTRUMENTOS DE SOPORTE PARA RESERVAS

1. Hoja de reservas
2. *Cardex*
3. Planificación de reservas
4. Hoja de entradas y de salidas
5. Hoja de previsión de servicios
6. *Rooming list*
7. Tarjeta de registro
8. Ficha de policía

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTRATOS Y CONVENIOS DE COLABORACIÓN DE RESERVAS

1. Reservas directas
2. Reservas indirectas
  - Agencias de viajes físicas
  - Turoperadores

- Redes de intermediación en línea

*Resumen*

*Espacio didáctico*

## **MÓDULO 4. ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. CLASIFICACIÓN DE CLIENTES**

1. Tipologías de personalidad
2. Tipologías de actitud

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. CICLO DEL CLIENTE**

1. Registro de entrada
2. Estancia
3. Registro de salida
4. Facturación y caja

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. QUEJAS Y RECLAMACIONES**

1. Protocolo de quejas y reclamaciones
2. Medios para poner quejas
  - Hoja de reclamaciones

*Resumen*

*Espacio didáctico*

## **MÓDULO 5. DOMINIO DE LA EXPRESIÓN ORAL**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE ELOCUCIÓN**

1. Condiciones de la elocución oral
2. Recursos expresivos
3. Técnicas fonacionales

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN**

1. Elementos del proceso de comunicación
  - Aspectos relacionales en la comunicación oral
2. Tipos de comunicación en la recepción
  - Comunicación telefónica
3. Habilidades comunicativas
4. Habilidades en el habla
5. Habilidades en la escucha

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. RESPIRACIÓN**

1. Proceso de respiración
2. Respiración abdominal
3. Técnicas de respiración para la relajación

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. VOZ**

1. Producción de la voz
2. Características de la voz
3. Cuidado de la voz

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. DICCIÓN**

1. Defectos en la pronunciación
2. Ejercicios para la mejora de la dicción

*Resumen*

*Espacio didáctico*

## **MÓDULO 6. PROGRAMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE HOTELES**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. SOFTWARE DE GESTIÓN DE RESERVAS**

1. Organización de la base de datos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. IBE**

1. Características del motor de reservas

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. CRM**

1. Tipos de CRM
2. Funciones del CRM

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. CRS**

1. Tipos de CRS
2. Ventajas del CRS

*Resumen*

*Espacio didáctico*

## **BIBLIOGRAFIA**

## **SOLUCIONARIO**

## **PARTE 2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN DEPARTAMENTOS DE RECEPCIÓN**

## **INTRODUCCIÓN**

### **MÓDULO 1. ROL DEL JEFE DE RECEPCIÓN**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. HABILIDADES Y COMPETENCIAS DE LIDERAZGO**

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNCIONES DEL JEFE DE RECEPCIÓN

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. COORDINACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN CON LOS TRABAJADORES

*Resumen*  
*Espacio didáctico*

## MÓDULO 2. SELECCIÓN Y GESTIÓN DEL PERSONAL

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESO DE SELECCIÓN

1. Canales de selección
2. Evaluación de competencias
3. Entrevistas laborales

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

1. Contratos indefinidos
2. Contratos temporales
3. Contratos de fomento del empleo e incentivos a la contratación
4. Contratos por prestación de servicios
5. Contratos por obra y servicio
6. Contratos formativos

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE NÓMINAS

1. Salario
2. Cotización a la Seguridad Social
3. Retenciones por IRPF

*Resumen*  
*Espacio didáctico*

## MÓDULO 3. PLANIFICACIÓN DE LA PLANTILLA

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Asignación de horarios y de vacaciones
2. Estructura organizativa
3. Estructura funcional

*Resumen*  
*Espacio didáctico*

## MÓDULO 4. PROTOCOLOS DE RECEPCIÓN

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Verificación del suministro de información

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LOS RESULTADOS ECONÓMICOS

1. Planificación de los recursos materiales
2. Control del presupuesto del Departamento de Recepción

*Resumen*  
*Espacio didáctico*

## MÓDULO 5. SERVICIO DE FORMACIÓN

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ACCIONES FORMATIVAS

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ELABORACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN

1. Propuesta del plan de formación
2. Gestión del plan de formación
3. Evaluación del plan de formación

*Resumen*  
*Espacio didáctico*

## MÓDULO 6. PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE RIESGOS

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. RIESGOS LABORALES

1. Factores ligados a las condiciones de seguridad
2. Factores ligados al entorno de trabajo
3. Factores ligados a la carga laboral

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. SITUACIONES DE EMERGENCIA

1. Planes de emergencia y evacuación
2. Primeros auxilios
  - Protocolo de actuación
  - Evaluación del accidentado
  - Normas de intervención

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS DE ACTUACIÓN URGENTE**

1. Parada cardiorrespiratoria
2. Atragantamiento
3. Traumatismos
  - Esguince
  - Luxación
  - Fractura
4. Hemorragias externas
5. Quemaduras
6. Descargas eléctricas
7. Mantenimiento del botiquín

*Resumen*

*Espacio didáctico*

**BIBLIOGRAFIA**

**SOLUCIONARIO**