INESEM

BUSINESS SCHOOL

Técnico Profesional Recepcionista de Hotel (Online)

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

Técnico Profesional Recepcionista de Hotel (Online)

duración total: 300 horas ***horas teleformación:*** 150 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

Este curso te ofrece la capacitación necesaria para trabajar como recepcionista en todo tipo de establecimientos hoteleros, facilitándote los conocimientos y habilidades oportunas para desempeñar las funciones propias de este area de trabajo

a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

objetivos

- Dominar las funciones propias del departamento de Recepción.
- Analizar el funcionamiento del departamento de Recepción en relación con el resto de Departamentos del Hotel, especialmente con el área de alojamiento.
- Adquirir las habilidades básicas para tratar a los clientes y las reservas, presencial y telefónicamente.
- Aprender el proceso de facturación y producción hotelera.
- Manejar la información y ofertarla a los clientes, aprendiendo las técnicas de comunicación correctas habladas y escritas.
- Conocer el sistema telefónico, sus componentes y formas de facturación.
- Aprender el uso en inglés de las expresiones útiles habituales en las tareas hoteleras.

para qué te prepara

El objetivo general del curso de Recepcionista de Hotel de la Familia Profesional Turismo y Hostelería, es satisfacer, siguiendo las normas de calidad del establecimiento, las necesidades del cliente en cuanto a reservas, asistencia e información, atendiendo las comunicaciones, realizando para ello funciones administrativas, de facturación y comerciales.

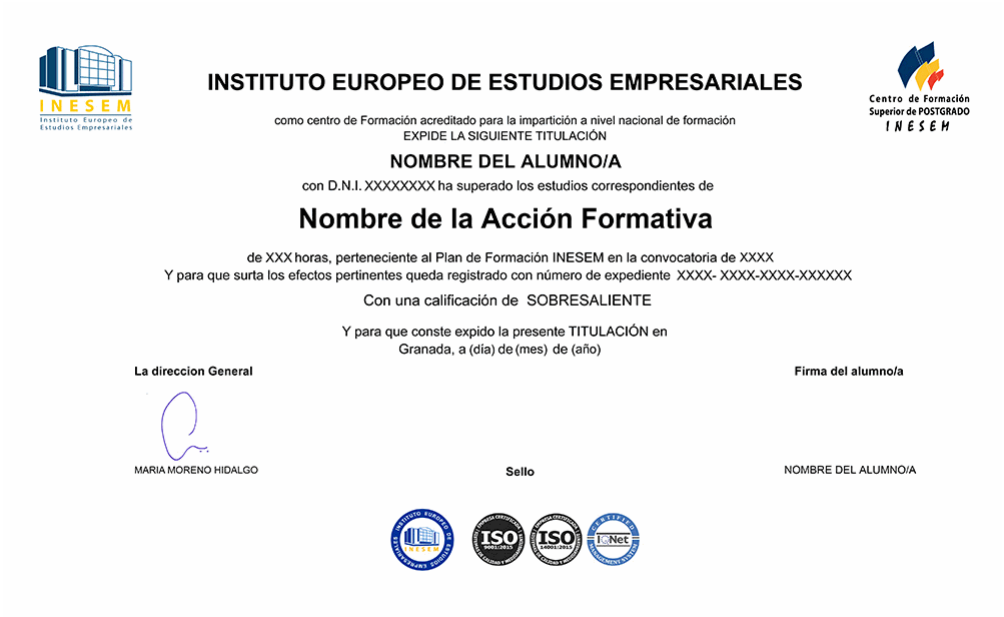
salidas laborales

Sector Hotelero

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



INESEM Instituto Europeo de Estudios Empresariales

INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

Centro de Formación Superior de POSTGRADO INESEM

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La direccion General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

NOMBRE DEL ALUMNO/A

Sello

forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'Recepcionista de Hotel'

- Manual teórico 'Inglés para Recepcionista-Conserje'

profesorado y servicio de tutorías

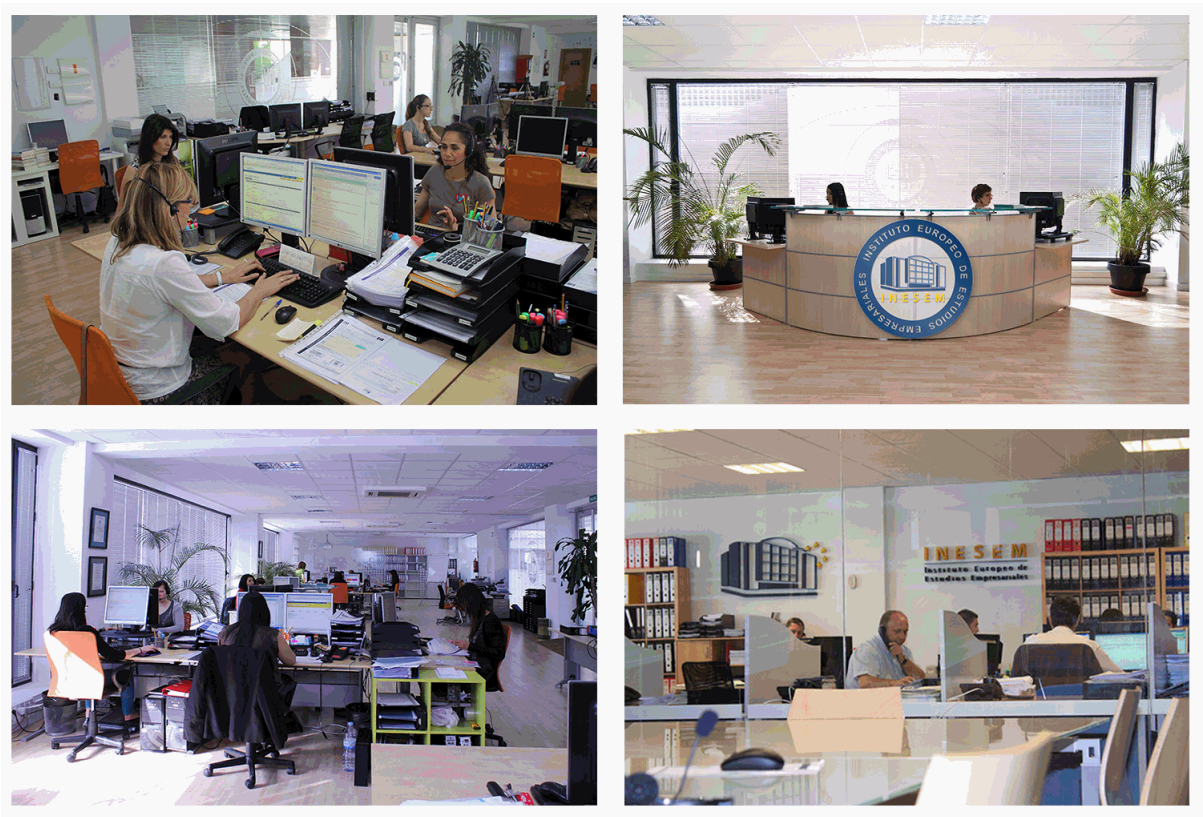
Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio.
Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.
Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail**: El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono**: Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual**: El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

+ Información Gratis

programa formativo

MÓDULO 1. RECEPCIONISTA DE HOTEL

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

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 TURISTICO

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

+ Información Gratis

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 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

MÓDULO 2. INGLÉS PARA RECEPCIONISTA-CONSERJE

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DAR INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS

1.Comunicación entre centros de información turística

+ Información Gratis

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

UNIDAD DIDÁCTICA 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

+ Información Gratis