



**INESEM**  
Instituto Europeo de  
Estudios Empresariales

## ***Técnico Superior Recepcionista de Hotel***

+ Información Gratis

Titulación Oficial avalada por la Administración Pública

# *Técnico Superior Recepcionista de Hotel*

**Duración:** 300 horas

**Precio:** 0 € \*

**Modalidad:** A distancia

\* 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 que 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/master, 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, Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo y Fondo Social Europeo).



## Forma de subvención

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

## Metodología

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.

Los materiales son de tipo monográfico, de sencilla lectura y de carácter eminentemente práctico. La metodología a seguir se basa en ir leyendo el manual teórico así como ir visionando las distintas lecciones que presenta el CDROM Multimedia, a la vez que se responden las distintas cuestiones y ejercicios que se incluyen dentro del cuaderno de evaluación.

Para su evaluación, el alumno/a deberá hacernos llegar en el sobre de franqueo en destino, dicho cuaderno de evaluación. La titulación será remitida al alumno/a por correo, una vez se haya comprobado el nivel de satisfacción previsto (60% de total de las respuestas).

## Materiales didácticos

- Manual teórico 'Técnico Superior Recepcionista de Hotel'
- Cuaderno de ejercicios
- CDROM 'Inglés para Recepcionista - Conserje'
- CDROM 'Licencia del Curso'
- Cuaderno de ejercicios



## Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. 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 con rapidez.

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



## ***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.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada.

## ***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.

## ***Club de alumnos***

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.

## Programa formativo

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

Historia y Evolución del Turismo  
Concepto y Definiciones  
Análisis de la composición del producto turístico en España  
Principales destinos turísticos españoles y sus características  
Destinos turísticos Internacionales  
El mundo de la Hostelería

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

Producto y Características del producto  
La oferta y la demanda del turismo en España  
La distribución turística  
Las centrales de reservas  
Los Sistemas Globales de Distribución GDS  
Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional  
Las motivaciones turísticas  
La distribución del turismo en Internet

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

Relaciones entre Agencias de Viajes y empresas de alojamiento  
Fuentes informativas de la venta de alojamiento  
Las reservas directas e indirectas  
Las tarifas y sus condiciones de aplicación  
Las cadenas hoteleras y las centrales de reserva  
Los Tour Operadores

### TEMA 4. LEGISLACIÓN GENERAL DEL SECTOR TURISTICO

Legislación General del Sector Turístico  
Ordenación sobre Establecimientos Hoteleros  
Regulación de precios

### TEMA 5. DEPARTAMENTO DE MOSTRADOR

Funciones en el mostrador  
La plantilla de la recepción. Distribución de horarios  
Relaciones Interdepartamentales  
El Rack de Habitaciones  
El ciclo del cliente  
El chek in  
Protocolos de administración de control y gestión  
La gestión de grupos  
El libro de Recepción  
El chek out

### TEMA 6. DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y CAJA I. DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA BÁSICA

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

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

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

**TEMA 8. DEPARTAMENTO DE CONSERJERÍA**

Organización y funciones  
Documentación, Soportes de información  
Personal de Conserjería

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

Conceptualización de la Comunicación  
Elementos constitutivos de la comunicación  
Teorías de la comunicación según el contexto  
Obstáculos en la comunicación  
Tipos de Comunicación  
Habilidades conversacionales  
La escucha  
La empatía  
La reformulación  
La Aceptación incondicional  
La destreza de personalizar  
La Confrontación

**TEMA 10. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN RECEPCIÓN**

Pautas Generales  
Recepción de visitas  
El Teléfono  
Proporcionar información  
Entrevistas

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

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

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

Conceptos básicos en Prevención de Riesgos laborales  
Descripción y características del Sector de la Hostelería  
Legislación específica en Prevención de Riesgos Laborales en el Sector  
Factores de Riesgo y Medidas Preventivas  
Absentismo, rotación y riesgos psicosociales asociados al sector  
El acoso psicológico en el trabajo  
El estrés laboral