

DOBLE TITULACIÓN

MÁSTER EN RECEPCIONISTA
+
MÁSTER EN JEFE DE RECEPCIÓN



EBS099

- DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO -



DESTINATARIOS

El Programa está especialmente diseñado para aquellas personas que estén interesadas en adquirir conocimientos sobre **Recepcionista y Jefe de Recepción** y que quieran asegurarse un recorrido ascendente en esta área, con una especial elevación y consolidación de competencias.

Permite conocer la introducción al turismo y a la hostelería, el rol del recepcionista de hotel, la gestión de reservas, la atención al cliente, los programas informáticos de gestión de hoteles, el rol del jefe de recepción, la selección y gestión del personal, la planificación de la plantilla, los protocolos de recepción, el servicio de formación y la prevención y actuación ante riesgos, entre otros aspectos relacionados. Además, al final de cada unidad didáctica el alumno/a encontrará ejercicios de autoevaluación que le permitirá hacer un seguimiento de los conocimientos adquiridos a lo largo del curso de forma autónoma.

En ambas modalidades el alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre Grupo Esneca Formación. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA
600H 

MODALIDAD
A DISTANCIA / ONLINE 
*Ambas modalidades incluyen módulos con clases en directo.

CURSO INICIAL
ONLINE 

TUTORÍAS
PERSONALIZADAS 

IDIOMA
ESPAÑOL 

DURACIÓN
HASTA UN AÑO 
*Prorrogable

IMPORTE

VALOR ORIGINAL: ~~1580 €~~
VALOR ACTUAL: 395 €

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “**MÁSTER EN RECEPCIONISTA +MÁSTER EN JEFE DE RECEPCIÓN**”, de ELBS Escuela de Liderazgo, 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, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

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

1. Características personales
2. 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. RECURSOS PARA LAS 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
 - Habilidades en el habla
 - 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

JEFE DE RECEPCIÓN DE HOTEL

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. FORMACIÓN DE LA PLANTILLA

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 5. 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 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. 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

