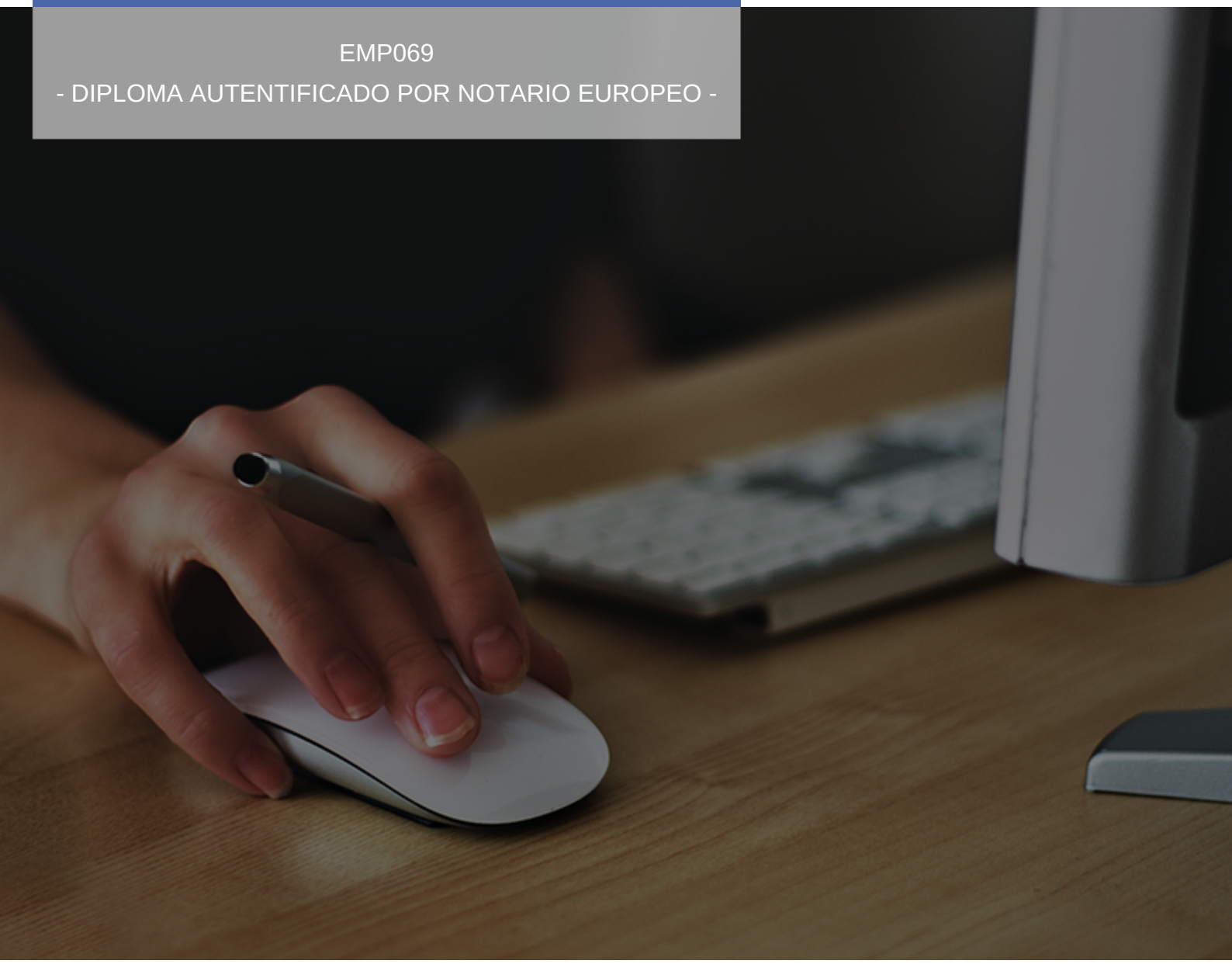
CURSO

RECEPCIONISTA DE HOTEL

Hostelería Benidorm
Escuela de Hostelería y Turismo de Benidorm y la Marina Baixa

EMP069
- DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO -



CECAP

CUM LAUDE

ESPAÑA NOTARIO

DESTINATARIOS

Esta Titulación está dirigida a empresarios, directivos, emprendedores, trabajadores, estudiantes y cualquier persona que pretenda adquirir los conocimientos necesarios en relación con este ámbito profesional.

Permite conocer la atención al cliente, la recepción de un hotel, el mercado turístico, la intermediación en la reserva y venta de alojamientos, el departamento de mostrador, el departamento de facturación, el departamento de conserjería, atención telefónica, prevención de riesgos laborales e inglés para recepcionista- conserje. Además, al finalizar cada unidad didáctica, el alumno dispondrá de ejercicios de autoevaluación que le permitirán valorar los conocimientos adquiridos.

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, complementarias al curso**.

FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA
300H

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: ~~1520 €~~
VALOR ACTUAL: 380 €

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "**RECEPCIONISTA DE HOTEL**", de la ESCUELA HOSTELERÍA BENIDORM, 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

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