



Tlef.: 925 321 029

Móvil: 626 459 370

e-mail: [info@oretana.com](mailto:info@oretana.com)

# RECEPCIONISTA DE HOTEL

## PRESENTACIÓN

---

De acuerdo al Real Decreto 305/1996, que establece el certificado de Profesionalidad de la ocupación Recepcionista de Hotel, hemos desarrollado un plan formativo que posibilite capacitar profesionales que logren desarrollarse en este campo laboral, que presenta una gran demanda, debido al enorme desarrollo del sector Turismo y Hostelería.

Los principales objetivos del curso son:

- Analizar el funcionamiento del departamento de Recepción.
- Saber tratar las reservas.
- Adquirir las habilidades básicas para tratar a los clientes.
- Estudiar las tareas que debe realizar el recepcionista en el mostrador.
- Aprender el proceso de facturación y producción hotelera.
- Profundizar en los conceptos básicos y principales programas informáticos.
- Dominar las funciones propias del departamento de Conserjería.
- Manejar la información y ofertarla a los clientes.
- Aprender las principales técnicas de atención telefónica.
- Acercar al alumno el sistema telefónico, sus componentes y formas de facturación.

## REQUISITOS

---

Este Plan Formativo esta pensado para aquellas personas que desean desarrollarse profesionalmente en el sector de Hostelería, no siendo requisito necesario estudios anteriores, pero si un cierto grado de implicación que permita adquirir una serie de conocimientos indispensables para desarrollar de forma eficaz la profesión de Recepcionista de Hotel. Aquellas personas que tienen dominio del idioma inglés, contarán además, de forma gratuita, con un anexo de Inglés Atención al Público.

## **SALIDAS PROFESIONALES**

---

El desarrollo de las actividades turísticas, ha generado una gran demanda de profesionales en este sector, que necesita cubrir miles de puestos laborales. Seguramente estemos frente a uno de los sectores con mayor desarrollo de la demanda laboral de los últimos años, y que permite, a aquellas personas que tengan una capacitación adecuada, obtener un puesto de trabajo en excelentes condiciones profesionales y con gran estabilidad.

Las salidas profesionales que este curso ofrece son muy variadas. Se Puede trabajar en la recepción de un hotel como recepcionista, jefe de recepción, telefonista, gestor de reservas, o información sobre recursos turísticos.

## **NUESTRO CURSO CONSTA DE**

---

El curso está desarrollado por un magnífico equipo pedagógico formado por especialistas en cada materia y adaptado a la modalidad de formación abierta, con la claridad y sencillez necesaria para que el alumno alcance una sólida Formación Profesional, cualquiera que sea su preparación.

Además el programa cumple con los módulos mas relevantes exigidos para la preparación de la obtención del certificado de profesionalidad de **Recepcionista de Hotel** (BOE N° 82 4/4/96).

## **PROGRAMA FORMATIVO:**

---

### ***Unidad Didáctica 1***

- El contrato y la reserva. Nociones comerciales
- Tareas de mostrador
- Facturación de servicios y caja de recepción
- El servicio de conserjería
- El servicio telefónico
- **Examen de Autoevaluación 1**

### ***Unidad Didáctica 2***

- Introducción a las Técnicas de Dirección
- Administración
- La Planificación
- La Organización
- Dirección
- La Motivación
- El Control y Estilos de Mando

- Administración y Sociedad
- Propuestas Prácticas
- Examen de Autoevaluación 2
- Introducción a la Legislación Aplicada al Departamento de Pisos
- Ordenación sobre establecimientos Hoteleros
- El Contrato de Trabajo
- Formas de Contratación
- Derechos y Obligaciones de los Trabajadores
- La negociación Colectiva
- Prestaciones de la Seg. Social
- El Consumidor. Derechos. Manejos de quejas y reclamaciones
- Anexo Legislativo

### **Examen de Evaluación 2.1**

- Introducción a la Gestión de la Calidad
- El Concepto de Calidad
- La importancia de la Calidad
- El coste de la Calidad y la falta de calidad
- El coste de la No Calidad
- Las premisas de la Calidad
- Los pilares de la Calidad
- Herramientas de la Calidad
- La formación en el puesto de trabajo
- La medición de la excelencia
- Los gurús de la Calidad
- Las certificaciones de Calidad

### **Examen de Evaluación 2.2**

- Introducción a la Gestión Medioambiental
- La protección Medioambiental
- Impactos Medioambientales
- La influencia de las instituciones hoteleras en el Medio ambiente
- Gestión Medioambiental en Hotelería
- El tratamiento de los residuos
- La mejora del Medioambiente

### **Examen de Evaluación 2.3**

### ***Unidad Didáctica 3***

- Introducción a la Gestión Informático- hotelera
- Informática Básica
- El Sist. Operativo
- Configuración y conexión de periféricos
- Ficheros
- Unidad de almacenamiento
- Aplicaciones de Ofimática
- El procesador de textos
- Preparación del proceso de salida
- Hoja de cálculo. Microsoft Excel
- Base de datos: Microsoft Access
- Gestión Informática de Lavandería y Lencería

#### **Examen de Evaluación 3**

#### **ANEXO I: PARA PERSONAS CON DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS**

##### **INGLÉS ATENCIÓN AL PÚBLICO:**

1. ARTÍCULOS Y ADJETIVOS
2. PRONOMBRES Y ADJETIVOS
3. LOS NOMBRES
4. LOS VERBOS AUXILIARES Y ESPECIALES
5. LOS VERBOS: PRESENTE Y PRETÉRITO PERFECTO
6. VERBOS: PASADO Y FUTURO
7. VERBOS, PHRASAL VERBS
8. ADVERBIOS Y PREPOSICIONES
9. LAS ORACIONES I: NEGATIVAS, INTERROGATIVAS E IMPERATIVAS.
10. LAS ORACIONES II. DIRECTAS, INDIRECTAS, CONDICIONALES. RELATIVAS.
11. RUTINAS, EXPRESIONES ÚTILES
12. VOCABULARIO
13. CUADERNO DE EJERCICIOS Y SOLUCIONES

#### **ANEXO II**

##### **CD CURSO OFFICE**

#### **ANEXO III**

##### **CURSO PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (Nivel Básico)**

## **EVALUACIÓN**

---

El método de enseñanza de este curso contiene gran número de ejercicios de evaluación.

- ∅ **Cuestionarios de Auto evaluación.-** Un cuestionario de auto evaluación en cada uno de los temas del curso.
- ∅ **Examen de Evaluación.-** Que deberá enviarse al Centro para su corrección.

## **BOLSA DE TRABAJO**

---

El Centro, a través de las consultas realizadas en prensa e Internet y mediante las ofertas recibidas de empresas que soliciten candidatos, informará a sus alumnos de dichos procesos de selección para que, quien esté interesado, envíe su CV a la empresa correspondiente.

No obstante el alumno deberá continuar con la búsqueda de empleo ya que el Centro no le garantiza su selección, debido a que esta decisión depende de la empresa que oferta el puesto de trabajo, en función del perfil del puesto y de la demanda de puestos a cubrir en ese momento

## **ACREDITACIÓN Y DIPLOMA**

---

Una vez finalizados y aprobados todos los exámenes del curso, de acuerdo a la valoración realizada por el tutor/a asignado/a, se recibirán los correspondientes Diplomas, donde se acreditarán los conocimientos adquiridos:

Diplomas de:

**“Recepcionista de Hotel”**

**y**

**“Prevención de Riesgos Laborales”**