

CONTENIDO GENERAL:

MÓDULO 1. RECEPCIONISTA DE HOTEL

TEMA 1. INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y LA HOSTELERÍA

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 TURÍSTICO Y LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

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 TURÍSTICO

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 HOSTELERÍA

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

MÓDULO 2. INGLÉS PARA RECEPCIONISTA-CONSERJE

TEMA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA RECEPCIÓN-CONSERJERÍA

Terminología específica en las relaciones con clientes
Saludos, prestaciones y fórmulas de cortesía habituales
Estilos, formal e informal
Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes
Ejemplos de atención al cliente y resolución de reclamaciones

TEMA 2. DAR INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS

Comunicación entre centros de información turística
Proveedores de servicios, precios y tarifas
Informar sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas y posibilidades de ocio
Informar sobre recursos naturales de la zona y actividades deportivas
Informar sobre la protección medioambiental
Evaluación de la satisfacción del cliente

TEMA 3. GESTIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS

Los servicios turísticos
Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos
Billetes, bonos y otros documentos turísticos
Negociación con proveedores de servicios turísticos
Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero
Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero