



Cursos Universitarios

Curso de Recepcionista de Hotel (Titulación Universitaria + 8 Créditos
ECTS)



INESEM
BUSINESS SCHOOL

INESEM BUSINESS SCHOOL

Índice

Curso de Recepcionista de Hotel (Titulación Universitaria + 8 Créditos ECTS)

1. Sobre INESEM
2. Curso de Recepcionista de Hotel (Titulación Universitaria + 8 Créditos ECTS)

[Descripción](#) / [Para que te prepara](#) / [Salidas Laborales](#) / [Resumen](#) / [A quién va dirigido](#) /

[Objetivos](#)

3. Programa académico
4. Metodología de Enseñanza
5. ¿Por qué elegir INESEM?
6. Orientación
7. Financiación y Becas

SOBRE INESEM BUSINESS SCHOOL



INESEM Business School como Escuela de Negocios Online tiene por objetivo desde su nacimiento trabajar para fomentar y contribuir al desarrollo profesional y personal de sus alumnos. Promovemos ***una enseñanza multidisciplinar e integrada***, mediante la aplicación de ***metodologías innovadoras de aprendizaje*** que faciliten la interiorización de conocimientos para una aplicación práctica orientada al cumplimiento de los objetivos de nuestros itinerarios formativos.

En definitiva, en INESEM queremos ser el lugar donde te gustaría desarrollar y mejorar tu carrera profesional. ***Porque sabemos que la clave del éxito en el mercado es la "Formación Práctica" que permita superar los retos que deben de afrontar los profesionales del futuro.***



Curso de Recepcionista de Hotel (Titulación Universitaria + 8 Créditos ECTS)



DURACIÓN	200
PRECIO	260 €
CRÉDITOS ECTS	8
MODALIDAD	Online

Entidad impartidora:



INESEM
BUSINESS SCHOOL

NFC | NEBRIJA
FORMACIÓN
CONTINUA

Programa de Becas / Financiación 100% Sin Intereses

Titulación Cursos Universitarios

- Titulación Universitaria con 8 créditos ECTS Expedida por la Universidad Antonio de Nebrija como Formación Continua (NFC) (Bareable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública).

Resumen

Este Curso Homologado de Recepcionista de Hotel le ofrece la capacitación necesaria para trabajar como recepcionista en todo tipo de establecimientos hoteleros, facilitándole los conocimientos y habilidades oportunas para desempeñar las funciones propias de este área de trabajo.

A quién va dirigido

El Curso de Recepcionista de Hotel está orientado para personas con estudios relacionados con el turismo, el marketing o la administración y dirección de empresas que busquen orientar su carrera profesional hacia el sector turístico así como para aquellas personas interesadas en profundizar en el conocimiento sobre este mercado tan importante a nivel nacional.

Objetivos

Con el Cursos Universitarios **Curso de Recepcionista de Hotel (Titulación Universitaria + 8 Créditos ECTS)** usted alcanzará los siguientes objetivos:

- Controlar todas las funciones del departamento de recepción.
- Dominar el trato con el cliente y la gestión de reservas.
- Manejar la información y realizar ofertas a los clientes.
- Conocer el proceso de reserva y facturación.
- Aprender las expresiones en inglés habituales en el mundo hotelero.





¿Y, después?

Para qué te prepara

Con el Curso de Recepcionista de Hotel te prepararás para asumir todas las funciones relacionadas con el área de administración, gestión y reservas hoteleras. Conocerás las normas de calidad de este tipo de establecimientos, identificarás las necesidades de los clientes, gestionarás la información y podrás realizar funciones administrativas, de facturación y comerciales. Gestionarás el departamento de recepción de las cadenas hoteleras.

Salidas Laborales

El Curso de Recepcionista de Hotel ofrece un amplio abanico de posibilidades laborales como puede ser técnico de agencias de viajes, gestor de marketing turístico así como profesionales de administración y gestión de departamentos de recepción de los principales hoteles al igual que desarrollar trabajos en el sector hotelero que requieran nivel de inglés.

¿Por qué elegir INESEM?



PROGRAMA ACADÉMICO

Curso de Recepcionista de Hotel (Titulación Universitaria + 8 Créditos ECTS)

Módulo 1. **Recepcionista de hotel**

Módulo 2. **Inglés para recepcionista-conserje**

Módulo 1. Recepcionista de hotel

Unidad didáctica 1.

Introducción al turismo y la hostelería

1. Historia y Evolución del Turismo
2. Concepto y Definiciones
3. Análisis de la composición del producto turístico en España
4. Principales destinos turísticos españoles y sus características
5. Destinos turísticos Internacionales
6. El mundo de la Hostelería

Unidad didáctica 2.

El mercado turístico y la distribución turística

1. Producto y Características del producto
2. La oferta y la demanda del turismo en España
3. La distribución turística
4. Las centrales de reservas
5. Los Sistemas Globales de Distribución GDS
6. Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional
7. Las motivaciones turísticas
8. La distribución del turismo en Internet

Unidad didáctica 3.

La intermediación en la reserva y venta de alojamientos

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

Unidad didáctica 4.

Legislación general del sector turístico

1. Legislación General del Sector Turístico
2. Ordenación sobre Establecimientos Hoteleros
3. Regulación de precios

Unidad didáctica 5.

Departamento de mostrador

1. Funciones en el mostrador
2. La plantilla de la recepción. Distribución de horarios
3. Relaciones Interdepartamentales
4. El Rack de Habitaciones
5. El ciclo del cliente
6. El chek in
7. Protocolos de administración de control y gestión
8. La gestión de grupos
9. El libro de Recepción
10. El chek out

Unidad didáctica 6.

Departamento de facturación y caja i documentación administrativa básica

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

Unidad didáctica 7.

Departamento de facturación y caja ii operaciones básicas de cobros y pagos

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

Unidad didáctica 8.

Departamento de conserjería

1. Organización y funciones
2. Documentación, Soportes de información
3. Personal de Conserjería

Unidad didáctica 9.

Habilidades comunicativas en el personal de recepción

1. Conceptualización de la Comunicación
2. Elementos constitutivos de la comunicación
3. Teorías de la comunicación según el contexto
4. Obstáculos en la comunicación
5. Tipos de Comunicación
6. Habilidades conversacionales
7. La escucha
8. La empatía
9. La reformulación
10. La Aceptación incondicional
11. La destreza de personalizar
12. La Confrontación

Unidad didáctica 10.

Atención telefónica en recepción

1. Pautas Generales
2. Recepción de visitas
3. El Teléfono
4. Proporcionar información
5. Entrevistas

Unidad didáctica 11.

Calidad del servicio y atención al cliente en hostelería

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

Unidad didáctica 12.

Prevención de riesgos laborales en la hostelería

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

Módulo 2.

Inglés para recepcionista-conserje

Unidad didáctica 1.

Atención al cliente en la recepción-conserjería

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

Unidad didáctica 2.

Dar información turística en inglés

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

Unidad didáctica 3.

Gestión de servicios turísticos en inglés

1. Los servicios turísticos
2. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos
3. Billetes, bonos y otros documentos turísticos
4. Negociación con proveedores de servicios turísticos
5. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero
6. Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero

metodología de aprendizaje

La configuración del modelo pedagógico por el que apuesta INESEM, requiere del uso de herramientas que favorezcan la colaboración y divulgación de ideas, opiniones y la creación de redes de conocimiento más colaborativo y social donde los alumnos complementan la formación recibida a través de los canales formales establecidos.



Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno comienza su andadura en INESEM Business School a través de un campus virtual diseñado exclusivamente para desarrollar el itinerario formativo con el objetivo de mejorar su perfil profesional. El alumno debe avanzar de manera autónoma a lo largo de las diferentes unidades didácticas así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes.

El equipo docente y un tutor especializado harán un *seguimiento exhaustivo*, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

Nuestro sistema de aprendizaje se fundamenta en *cinco pilares* que facilitan el estudio y el desarrollo de competencias y aptitudes de nuestros alumnos a través de los siguientes entornos:

Secretaría

Sistema que comunica al alumno directamente con nuestro asistente virtual permitiendo realizar un seguimiento personal de todos sus trámites administrativos.

Campus Virtual

Entorno Personal de Aprendizaje que permite gestionar al alumno su itinerario formativo, accediendo a multitud de recursos complementarios que enriquecen el proceso formativo así como la interiorización de conocimientos gracias a una formación práctica, social y colaborativa.

Revista Digital

Espacio de actualidad donde encontrar publicaciones relacionadas con su área de formación. Un excelente grupo de colaboradores y redactores, tanto internos como externos, que aportan una dosis de su conocimiento y experiencia a esta red colaborativa de información.

Webinars

Píldoras formativas mediante el formato audiovisual para complementar los itinerarios formativos y una práctica que acerca a nuestros alumnos a la realidad empresarial.

Comunidad

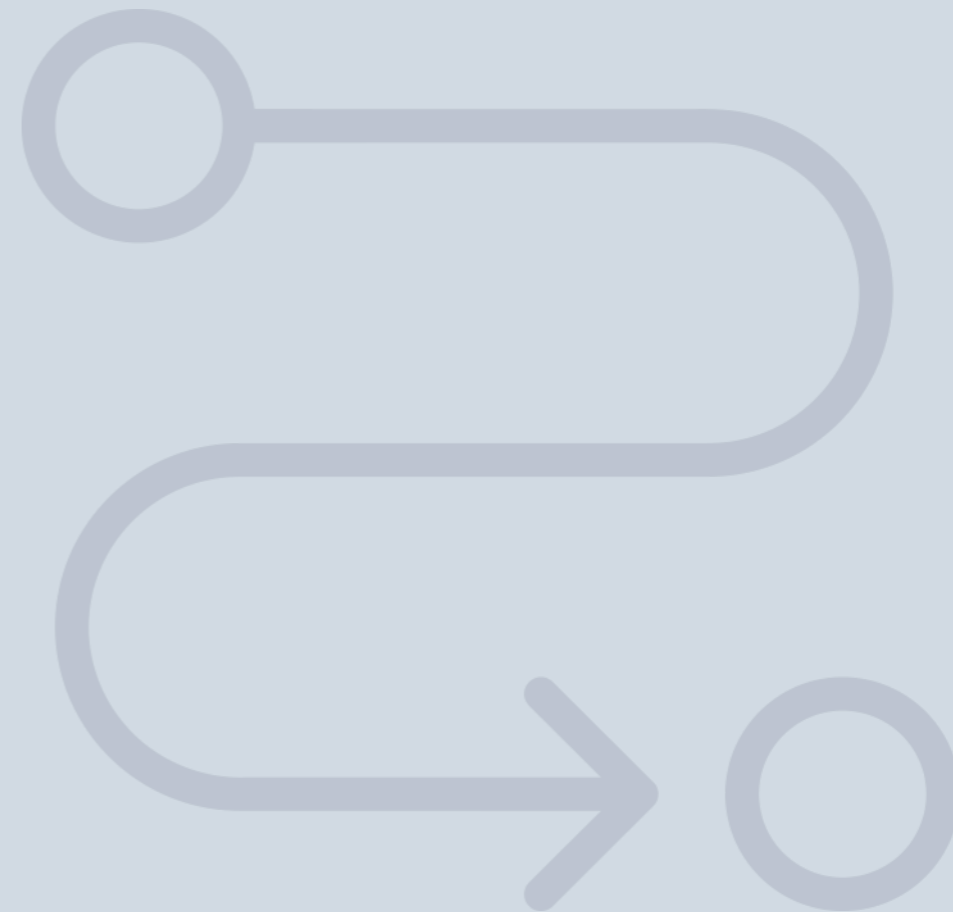
Espacio de encuentro que permite el contacto de alumnos del mismo campo para la creación de vínculos profesionales. Un punto de intercambio de información, sugerencias y experiencias de miles de usuarios.





SERVICIO DE **Orientación** de Carrera

Nuestro objetivo es el asesoramiento para el desarrollo de tu carrera profesional. Pretendemos capacitar a nuestros alumnos para su adecuada adaptación al mercado de trabajo facilitándole su integración en el mismo. Somos el aliado ideal para tu crecimiento profesional, aportando las capacidades necesarias con las que afrontar los desafíos que se presenten en tu vida laboral y alcanzar el éxito profesional. Gracias a nuestro Departamento de Orientación de Carrera se gestionan más de 500 convenios con empresas, lo que nos permite contar con una plataforma propia de empleo que avala la continuidad de la formación y donde cada día surgen nuevas oportunidades de empleo. Nuestra bolsa de empleo te abre las puertas hacia tu futuro laboral.



Financiación y becas

En INESEM

Ofrecemos a nuestros alumnos facilidades económicas y financieras para la realización del pago de matrículas,

todo ello
100%
sin intereses.

INESEM continúa ampliando su programa de becas para acercar y posibilitar el aprendizaje continuo al máximo número de personas. Con el fin de adaptarnos a las necesidades de todos los perfiles que componen nuestro alumnado.



20%

Beca desempleo

Para los que atraviesen un periodo de inactividad laboral y decidan que es el momento idóneo para invertir en la mejora de sus posibilidades futuras.

15%

Beca emprende

Nuestra apuesta por el fomento del emprendimiento y capacitación de los profesionales que se han aventurado en su propia iniciativa empresarial.

10%

Beca alumnos

Como premio a la fidelidad y confianza de los alumnos en el método INESEM, ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.

Cursos Universitarios

Curso de Recepcionista de Hotel (Titulación Universitaria
+ 8 Créditos ECTS)

Impulsamos tu carrera profesional



INESEM
BUSINESS SCHOOL

www.inesem.es



958 05 02 05 formacion@inesem.es

Gestionamos acuerdos con más de 2000 empresas y tramitamos más de 500 ofertas profesionales al año.

Facilitamos la incorporación y el desarrollo de los alumnos en el mercado laboral a lo largo de toda su carrera profesional.