

RECEPCIONISTA DE HOTEL

PERFIL DEL ALUMNO

Dirigido a jóvenes desempleados cuyo objetivo sea gestionar el “*front-office*” de un establecimiento hotelero.

REQUISITOS DE ACCESO

Alumnos con bachillerato, ciclo formativo de grado medio, o con experiencia laboral demostrable, en cuyo caso, se requerirá un nivel mínimo de 4ª de eso.

Otros requisitos: nivel básico de inglés.

Edad mínima requerida: **18 años**

DURACIÓN

Horas teórico - prácticas: 740

Horas prácticas: 350

Horas totales: 1090

OBJETIVOS

- Conocer la estructura de un establecimiento hotelero así como la oferta turística actual con sus antecedentes y tendencias.
- Conocer en profundidad las tareas propias de los departamentos de recepción, reservas y conserjería, y ser consciente de la importancia de su coordinación con otros departamentos
- Dar el tratamiento más adecuado a cada tipo de cliente y saber atenderle correctamente en todo momento, así como llevar a cabo las cuestiones relativas a información y desarrollo de servicios propios del departamento de recepción utilizando las técnicas adecuadas en el proceso de registro y seguimiento de las prestaciones solicitadas y ofrecidas
- Rellenar correctamente una hoja de reservas mediante la consulta de «*planning*» de ocupación y utilización de otros medios de información disponibles.
- Confeccionar, cerrar y cobrar facturas, controlar la producción y cuadrar balances.
- Elaborar informes como previsión de llegadas y salidas, listados de clientes, listados de habitaciones y otros, necesarios para llevar a cabo una correcta gestión del departamento de recepción.

CONTENIDOS

- Actores clave de la actividad turística
- Excelencia en el servicio y fidelización del cliente
- Funciones del departamento de recepción
- Funciones del departamento de reservas
- Funciones del departamento de conserjería
- Principios de contabilidad: facturación de servicios y caja
- Legislación turística
- Marketing y comercialización turística
- Yield Management
- Gestión de la calidad en el establecimiento hotelero
- Protocolo y organización de eventos
- Nuevas tecnologías aplicadas
- PMS
- Inglés
- Alemán
- Orientación profesional y desarrollo personal