

Curso de Recepción de Hotel



PRÁCTICAS EN EMPRESAS ASEGURADAS



GRUPO VALFOR

¡Abre la puerta a tu futuro!

www.grupovalfor.es



grupovalfor.es



Grupo Valfor



[grupovalfor](https://www.instagram.com/grupovalfor)



Grupo Valfor

Curso de Recepción de Hotel

Nuestro Curso de Recepcionista de Hotel está diseñado para proporcionarte toda la formación y preparación, tanto académica como práctica, y que así puedas lograr tu objetivo final, trabajar en el departamento de recepción.

1 Datos de la acción formativa

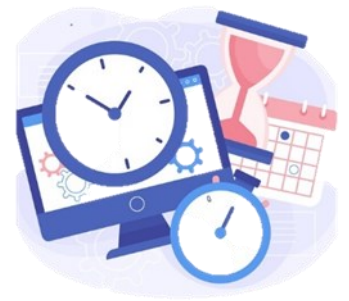
♦ NOMBRE DEL CURSO:

HOTA005PO- CURSO DE RECEPCIONISTA DE HOTEL

♦ DURACIÓN:

Teoría + prácticas en establecimiento hotelero:

- El mínimo de horas de la formación práctica es de 160h y el máximo 480h.
- El número de horas de las prácticas se determina en la entrevista personal entre el/la alumno/a y el hotel.



♦ FECHAS DE REALIZACIÓN:

A determinar según localidad

♦ TUTORES/ DOCENTES DEL CURSO:

Docente experta en la materia: María Garrido

2

Objetivos del curso

El siguiente curso tiene por objetivo dotar al alumno de los conocimientos necesarios para desempeñar el puesto de Recepcionista de Hotel .



♦ OBJETIVOS:

- Analizar la organización y funciones más frecuentes de los departamentos de recepción, justificando estructuras organizativas adecuadas a cada tipo de establecimiento.
- Analizar los procedimientos de gestión de la información en la recepción, explotando las aplicaciones informáticas propias y justificando su utilización en los diferentes tipos de alojamientos.
- Analizar los procesos propios del departamento de recepción y aplicar los procedimientos idóneos para la correcta prestación y control de los servicios que le son inherentes.
- Desarrollar los procesos de gestión de cobros y facturación, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su realización.
- Desarrollar técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción, así como a resolver problemas de comunicación.
- Interpretar las normas de actuación en función de tipologías de clientes, así como comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales. Aplicar técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.
- Identificar los diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento y analizar técnicas de protocolo y presentación personal.



La acción formativa que te dispones a realizar, se imparte bajo la modalidad semipresencial (teoría en teleformación y prácticas presenciales).

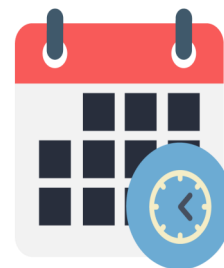
La parte de teleformación se caracteriza por una gran flexibilidad en su desarrollo, permitiéndote llevar tu propio ritmo de trabajo. Se trata de un tipo de aprendizaje con un alto componente de autonomía que requiere auto-exigencia por parte del alumno y una buena planificación. Ahora bien, para la consecución de los objetivos formativos no vas a estar solo; contarás con el apoyo de tu tutor y tu docente, que te ayudarán a obtener el máximo rendimiento del curso.

Para que el estudio sea eficaz, te aconsejamos seguir las siguientes pautas :

- Estar en un ambiente favorable al estudio y disponer de un equipo informático (PC o tablet) con las prestaciones adecuadas.
- Dedicarle a tu formación las horas necesarias y ser constante en el cumplimiento de las mismas.
- Deberás leer atentamente cada unidad didáctica, recogiendo cualquier duda que te asalte para, a continuación, resolverlas con tu docente, deberás realizar posibles supuestos prácticos o cuestionarios parciales con la finalidad de afianzar los conceptos teóricos estudiados y finalmente, poder realizar los cuestionarios finales que servirán para evaluar el desarrollo del curso en su conjunto.
- Piensa que esta planificación te servirá para aprovechar mejor el tiempo, evitando vacilaciones y, por otro lado, te creará un hábito que redundará en una regularidad en el trabajo.

Recuerda, que debes esforzarte para la realización del curso. El perfil del alumno/a y su progreso, determinará el tipo de hotel al que se destinará.

4 Temporalización de la formación



♦ FORMACIÓN TEÓRICA:

El acceso al itinerario formativo se realiza en modalidad teleformación teniendo como ventaja que, la plataforma de teleformación estará disponible las 24 horas del día entre la fecha de inicio y la fecha de finalización indicada en esta guía didáctica. El tutor asignado estará no obstante pendiente de tus accesos al itinerario formativo. Recomendamos distribuir proporcionalmente las horas totales del curso entre las fechas de inicio y finalización de la formación (recuerda que tienes 180 días para finalizar el curso) y no dejar para los últimos días la entrada al curso, ya que se corre el riesgo de no poder cumplir los niveles mínimos de criterios de evaluación indicados igualmente en esta guía didáctica.

♦ FORMACIÓN PRÁCTICA:

Como ya hemos explicado en esta guía didáctica, la duración de las prácticas variará en función del acuerdo al que lleguen en la entrevista personal el/la alumno/a con el responsable del hotel, siendo el mínimo de horas establecidas 160h y el máximo 480h.

¿Qué puede elegir el/la alumno/a con respecto a su formación práctica?

- La zona donde realizarlas (ciudad, provincia, etc.)
- La posibilidad de elegir entre jornada completa (8 horas) o jornada parcial (4 horas) .
- La fecha de incorporación a las prácticas: lo más común es realizarlas en cuanto se finaliza la parte teórica, no obstante, el/la alumno/a tiene 6 meses de plazo para elegir comenzarlas.

5 Sistema de tutorías

Tienes a tu disposición un servicio de tutoría para plantear dudas y consultas, ya sean referentes a los contenidos de la acción formativa o a la gestión, siendo el medio utilizado el que te indiquen tus tutores y/o docentes. Por normal general; correo electrónico, llamadas, videoconferencias, vía whatsapp, etc. Tendrás disponible a tu tutor para todo lo que requieras. Tu tutor estará pendiente en todo momento del desarrollo de tu curso, es tu obligación realizar el curso al completo y cumplir todos los criterios de evaluación para la superación del curso.

6 Criterios de evaluación

Para superar el curso debes :

- **Visualizar el 100% del temario.**
- **Realizar las actividades prácticas:** Las actividades prácticas son entregas obligatorias y para superar el curso deberán ser entregadas el 100% de ellas, con una calificación al menos de un cinco (se pueden realizar varias veces hasta llegar al aprobado).
- **Responder a los cuestionarios parciales y finales** con una calificación mayor o igual a cinco.

No cumplir con estos requisitos implicará la NO superación del curso y la NO obtención del certificado.



Curso de Recepción de Hotel

7 Acreditación de la formación

Al final del desarrollo de la acción formativa, si se cumplen los criterios de evaluación descritos anteriormente y se realizan satisfactoriamente las prácticas, recibirás en un plazo máximo de un mes un certificado que acreditará la formación recibida y complementará tu currículum profesional.



DIPLOMA

OTORGADO A

XXXXXXXX XXXXXX XXXXXX

con Documento de Identidad XXXXXXXX ha superado satisfactoriamente el curso de:

Recepcionista de hotel

Celebrado en modalidad semi-presencial con los contenidos y duración indicados en el reverso.

Y para que conste se extiende el presente diploma.



Grupo Valfor Empleo S.L.
01672284
C/ Sabinos 10, 9
36200 VIGO
Director de Grupo Valfor Empleo S.L.

En Vigo,
a día X de X de 2023



8 Gestión de la plataforma

En el correo de bienvenida y en la propia plataforma tienes disponible una GUÍA DEL CAMPUS, en la que, encontrarás una clara explicación sobre cómo utilizar la misma para desarrollar tu curso. Así, conocerás como acceder al temario, como responder los cuestionarios, como utilizar las herramientas de comunicación del sistema, etc. De todas formas, tu tutor se pondrá en contacto contigo para explicarte detalladamente el funcionamiento de esta y dispondrás de su ayuda durante todo el desarrollo del curso.

♦ EN PLATAFORMA:

UD1. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.

- 1.1. Objetivos funciones y tareas propias del departamento.
- 1.2. Planteamiento de estructura física organizativa y funcional.
- 1.3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.
- 1.4. Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada.
- 1.5. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

UD2. SERVICIOS PRESTADOS POR EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.

- 2.1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes: Identificación y diseño de documentación. Operaciones con moneda extranjera.
- 2.2. Análisis del servicio de noche en la recepción.

UD3. TÉCNICAS Y PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRO APLICADOS.

- 3.1. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
- 3.2. Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados. Cierre diario.





♦ EN PLATAFORMA:

UD4. COMUNICACIÓN APLICADA AL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

- 4.1. Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción.
- 4.2. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.
- 4.3. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más usuales.
- 4.4. Resolución de problemas de comunicación.
- 4.5. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.
- 4.6. Solicitud de información desde la recepción, utilizando las distintas vías posibles.
- 4.7. El producto turístico del entorno: análisis y explicación de los recursos, servicios e infraestructuras que tienen que ver con el producto turístico.
- 4.8. Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con servicios y productos turísticos de diferentes entornos.

UD5. ATENCIÓN AL CLIENTE

- 5.1. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
- 5.2. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
- 5.3. Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.

UD6. EVENTOS Y PROTOCOLO

- 6.1. Descripción del origen, clases, utilidad y usos sociales del protocolo.
- 6.2. Identificación de los diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.
- 6.3. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
- 6.4. Análisis de técnicas de protocolo y presentación personal.

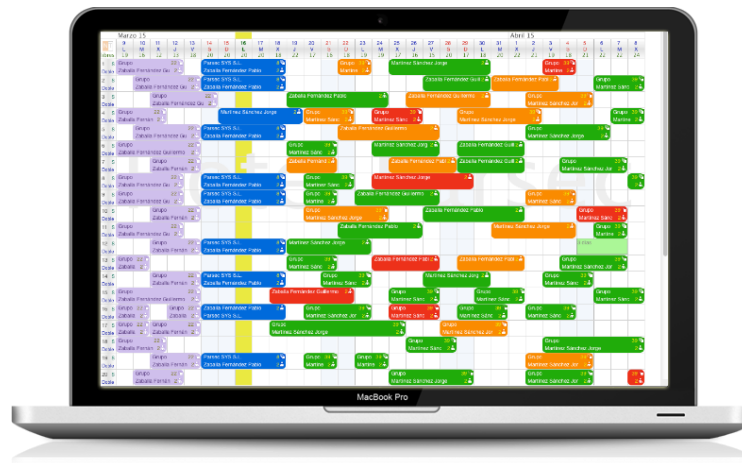
Curso de Recepción de Hotel

9

Temario del curso

♦ FUERA DE PLATAFORMA:

➤ **MANEJO DEL PROGRAMA HOTELERO (ADAPTO):** Programa de gestión hotelero utilizado en diferentes hoteles y similar al que tienen en la mayoría de las cadenas hoteleras y hoteles independientes de España.



➤ **INGLÉS HOTELERO:** vocabulario específico del sector hotelero.



No esperes más tiempo
¡Matricúlate ahora
con nosotros!