

Recepcionista de hotel y
alojamientos turísticos

N.01

CURSO 17/18

- ¿Quiénes somos?
- Agencia de colocación
- Metodología
- Contenido del curso
- Características del curso
- Temario

3
4
5
6
7
8

 www.agorastur.es

 solicitudes@agorastur.es

ENTIDADES COLABORADORAS:



Fundación Tripartita
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

Centro homologado para la formación bonificada



Centro homologado para impartir cursos de mediación civil y mercantil



Centro homologado por el SEPE para impartir cursos con certificado de Profesionalidad



Agencia de colocación autorizada nº0300000055

¿Qué te ofrece ágorAstur?

✓ En **ágorAstur** impartimos cursos y preparamos oposiciones, abarcando todas las especialidades y sectores. Hemos desarrollado un sistema diseñado a medida para ti, con becas y formación bonificada, material y cursos online, bolsa de trabajo y prácticas en las mejores empresas.

LA MAYOR EMPRESA DE FORMACIÓN DE ASTURIAS

ÁgorAstur es un centro de formación que nació hace más de **10 años** con la plena convicción de que la formación es la mejor herramienta para cambiar y mover el mundo. Lo más importante para nosotros, nuestro pilar fundamental, es nuestro **alumnado**, que con ilusión, deposita en nosotros su confianza para alcanzar sus objetivos.

Nuestros cursos cuentan con un gran valor añadido. Cuando contratas un curso con **ágorAstur** formación, no sólo contratas una formación y esperas por un diploma, te ayudamos a **aprender**. Nuestros tutores caminarán siempre a tu lado, resolviéndote dudas y enseñándote a estudiar.

Tendrás además seminarios semanales gratuitos, para ampliar tu formación y podrás realizar **prácticas** en las mejores empresas del sector, incluyendo la ropa de trabajo que necesites y el seguro.

UN GRAN EQUIPO DE PROFESIONALES

Nuestro equipo tiene un fin concreto: ayudar a nuestro alumnado a conseguir aquello que se proponga con el mayor éxito posible. El camino no es fácil y por eso nuestra labor es acompañarles y darles todo nuestro apoyo durante su recorrido.

Contamos con los mejores **asesores**, para orientar a nuestros clientes hacia el campo que más les convenga y convenga, para que disfruten de su formación, profesión y se preparen para un mundo laboral muy competitivo.

Nuestro equipo de docentes está integrado por profesionales con una amplia experiencia en la educación, preparados para brindar el mayor soporte y apoyo a través de las tutorías personales, que forman parte de nuestro sistema. Este método nos permite ser lo más flexibles posible, pudiendo hacer compatibles nuestros cursos con la vida personal y laboral de nuestro alumnado.

CON MÁS Y MEJORES INSTALACIONES

Hemos experimentado un rápido **crecimiento** gracias al buen hacer, a la **confianza y satisfacción** que hemos generado en nuestros alumnos. Todos juntos hemos conseguido dar una formación adecuada y **a medida**, logrando unos resultados académicos y laborales muy importantes.

Comenzamos en Gijón con mucha ilusión y no tardamos en inaugurar el local de Oviedo. Actualmente

'...No sólo contratas una formación..., te ayudamos a aprender.'

'...dar una formación... a medida, logrando unos resultados académicos y laborales muy importantes.'



ágorAstur®
formación

nuestros alumnos disponen de centros en **Oviedo, Gijón, Avilés y Langreo**, entre los que disponemos de más de 1.000 metros cuadrados.

Disponemos de aula de estudio en todos nuestros centros, lugar idóneo para la concentración y el estudio. En nuestras instalaciones contamos con conexión Wi-Fi y proyectores para poder impartir la mejor formación.

FORMANDO PARA EL MUNDO LABORAL

Buscamos ofrecer a nuestro alumnado lo mejor, entre otras cosas, en los materiales, siempre trabajando con las editoriales más pioneras, para garantizar los contenidos originales y más didácticos posibles.

`...Nuestros alumnos tienen a su disposición multitud de seminarios...!'

`...Disponemos de una bolsa de empleo propia.'

Como parte activa de la formación, nuestros alumnos tienen a su disposición multitud de **seminarios** impartidos por profesionales de cada materia, algunos específicos para determinados sectores y otros más generales. Entre ellos podemos encontrar los seminarios de inglés, nutrición, planificación deportiva, veterinaria, primeros auxilios, manipulador de alimentos, preparación de entrevista laboral y CV...

Para culminar la etapa de formación ofrecemos una parte **práctica**, gracias a disponer de más de 1000 acuerdos de colaboración con **empresas**, donde cada alumno adquirirá las capacidades para desarrollar cualquier actividad de forma profesional.

Por ello, además, disponemos de una **bolsa de empleo** propia, de manera que, habiendo culminado el curso, en muchos casos, nuestros alumnos encuentran el **puesto laboral** por el que han trabajado.

Agencia de colocación

Ágorastur es una agencia de colocación autorizada por el Servicio Público de Empleo con número 0300000055 para la casación de ofertas y demandas de empleo, tanto para nuestros alumnos como para el resto de personas que estén interesadas, así como, las empresas en búsqueda activa de perfiles.

Asimismo, disponemos de más de 1000 acuerdos de colaboración con empresas, en los que actuamos como enlace entre alumnos y empresa con la finalidad de proporcionar a las personas trabajadoras un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores las personas trabajadoras más apropiadas a sus requerimientos y necesidades.



Metodología

✓ En **ágorAstur** buscamos las mejores **soluciones docentes** para nuestros usuarios, ya sean empresas o particulares, con el fin de ofrecer una **experiencia formativa individual y única**. Es por ello que no nos limitamos a un sólo tipo de formación, por el contrario, ofrecemos gran variedad de modelos formativos que satisfagan las necesidades de nuestros alumnos.

Formación presencial

El alumno acudirá a la academia en el horario dispuesto y presenciará las clases. Dispondrá, obviamente, de un equipo preparado con el que podrá seguir el curso y realizar las prácticas. Tendrá al profesor a su disposición durante el tiempo que dure la clase y podrá consultar las dudas fuera de horario a través de la plataforma. Es el tipo de formación más clásica.

Formación on-line

Las clases se impartirán a través de internet dentro del horario establecido. El alumno se conectará a la clase a través de nuestra plataforma pudiendo hacerlo cómodamente desde su domicilio o, si así lo desea, desde un ordenador de la academia. En todo momento el alumno tiene al profesor a su disposición durante la clase para consultarle las posibles dudas que le vayan surgiendo. La mayor ventaja de esta modalidad formativa es que las clases siempre quedarán grabadas, de tal manera, que si en algún momento, el alumno, por cualquier razón, no puede acceder en directo, o simplemente quiere repasarlas, podrá ver las clases en diferido. El alumno también podrá consultar sus dudas al profesor fuera de horas de clase a través de la plataforma.

Formación Libre

El alumno dispondrá de acceso a la plataforma de la escuela y, durante un tiempo convenido, a las grabaciones de las clases del curso contratado, podrá visualizar las mismas en el horario que prefiera y dispondrá también de un tutor que le responderá a sus dudas a través de la plataforma.

En **ágorAstur** somos conscientes de que cada curso requiere de unas horas determinadas para impartirlo. Es por ello que **no estructuramos nuestros cursos de manera unitaria** con un mismo número de horas y organización. No puede ser igual un curso de SAP FI que uno de CCNA Routing & Switching. La duración y organización de cada curso dependerá del criterio de nuestro experto profesorado. De esta manera, evitamos hacer cursos excesivamente largos en los que sobran horas para impartir el temario lo que causa el hartazgo del alumno o cursos con un número de horas escasas donde se imparte el temario de manera demasiado rápida quemando al alumno.

IMPORTANTE: los pormenores del curso como pueden ser las modalidades formativas o el precio del mismo serán expuestos al alumno por un asesor autorizado **ágorAstur** en la entrevista previa a la contratación del curso.



Recepcionista de hotel y alojamientos turísticos

✓ En cualquier hotel, el departamento de recepción es el responsable de asegurar la buena coordinación entre el resto de áreas del alojamiento, debido a que es la primera toma de contacto con el cliente y el encargado de recoger toda la información sobre el mismo y los servicios contratados.

Objetivos del curso

✓ Nuestro curso de **Recepcionista de hotel y alojamientos turísticos** te ofrece la oportunidad de aprender todas las claves del proceso de gestión de una reserva, tipos de turismo que podemos encontrar y formas de comunicarse con el cliente. Comprenderás el funcionamiento del departamento de recepción como responsable de causar una buena impresión al cliente y obtener a cambio su fidelización. Conocerás, además, la planificación empresarial que se inicia en la descripción de los objetivos empresariales, los cuales son elegidos en función de estrategias y políticas, plasmadas en planes y procedimientos. Si quieres ver el temario pulsa [aquí](#).

Requisitos Previos

✓ Para la realización del curso no se requieren por parte del alumno conocimientos previos.

Duración

✓ La duración del curso es de **60 horas**.

Titulación y certificación

✓ A la finalización del curso con aprovechamiento, el alumno recibirá el correspondiente diploma acreditativo de la formación realizada.

Salidas Profesionales

✓ El curso de **Recepcionista de Hotel y Alojamientos Turísticos** te servirá para adquirir, mejorar y actualizar tu formación en este sector con una preparación específica para incorporarse a un puesto de trabajo como recepcionista, conserje, ayudante de recepción en hoteles, oficinas de turismo, centros de alojamiento rural, etc.

TEMARIOS



Recepcionista de Hotel

Capítulo 01	INTRODUCCIÓN AL TURISMO
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Conceptualización del turismo. · Origen y evolución histórica del turismo. · La evolución del turismo en España. · Tipos de turismo. · Efectos del turismo. · El producto turístico.
Capítulo 02	LA INDUSTRIA HOTELERA
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Características de la industria hotelera. · Modalidades hoteleras. · La organización hotelera. · El organigrama hotelero. · Tipos de alojamiento y estancias. · Vocabulario turístico-hotelero.
Capítulo 03	LOS DEPARTAMENTOS DEL HOTEL
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Departamento de recepción y reservas. · Departamento comercial. · Departamento de recursos humanos. · Departamento de animación turística. · Departamento de pisos. · Departamento de seguridad. · Departamento de cocina. · Departamento de lavandería. · Departamento de mantenimiento. · Departamento de administración y contabilidad.
Capítulo 04	ASPECTOS BÁSICOS DE RECEPCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · El departamento de recepción. · Elementos del departamento de recepción. · Funciones generales del departamento de recepción. · El personal de recepción. · Perfil profesional del recepcionista. · Relaciones interdepartamentales. · Plantilla del departamento de recepción.

Continúa...

Recepcionista de hotel (Parte 02)

Capítulo 05	SUBDEPARTAMENTO DE MOSTRADOR
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Proceso de llegada del cliente. · El rack de recepción y el slip. · La tarjeta de registro. · El parte de entrada. · El libro de recepción. · Cuaderno de novedades y parte de averías. · El ticket de equipaje. · Cambios de habitación y camas suplementarias. · Hoja de reclamaciones e incremento de la estancia. · Concepto de check in y check out.
Capítulo 06	SUBDEPARTAMENTO DE RESERVAS
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · La reserva hotelera. · Organización del personal de reservas. · Objetivos y funciones generales. · Factores para la realización de una reserva. · Diagrama de una reserva. · Tipos de reservas y su recepción. · Precios, porcentajes y tarifas. · Recepción y registro de cancelación de reservas. · Listado de llegadas previstas. · La hoja de reservas y el cárdenx. · Las provisiones.
Capítulo 07	SUBDEPARTAMENTO DE MANO CORRIENTE Y CAJA
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · La mano corriente del hotel. · Distribución del trabajo de mano corriente. · La organización de mano corriente. · Concepto de facturación y factura. · Facturación: contado y crédito. · Apertura y cierre de facturas. · Subdepartamento de caja. · Horarios del departamento de caja. · Cobro de facturas en caja. · Documentos del departamento de caja.

Continúa...

Recepcionista de hotel (Parte 03)

Capítulo 08	SUBDEPARTAMENTO DE TELÉFONOS Y CONSERJERÍA
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Subdepartamento de teléfonos. · Procedimientos de la atención telefónica. · Sistemas de control y facturación de las llamadas telefónicas. · Fundamentos para la atención telefónica excelente. · Subdepartamento de conserjería. · Funciones de conserjería. · Equipajes, control de llaves y tarjetas. · Correspondencia, avisos y encargos de clientes.
Capítulo 09	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y SEGURIDAD
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Conceptos básicos de prevención. · Riesgos en la profesión de recepcionista. · Caídas a distinto nivel. · Riesgos por el uso de pantallas de visualización (pvd). · La carga postural. · Riesgos relacionados con las condiciones ambientales. · Seguridad contra incendios. · Estrés laboral. · Acoso laboral. · Violencia en el trabajo.
Capítulo 10	GESTIÓN DE RESERVAS
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Tratamiento y análisis del estado de reservas. · Gestión de una reserva. · Recepción Check-In. · Estancia. · Facturación Check-Out. · Procedimiento de recepción. · Documentación del departamento de reservas. · Programas actuales en la gestión de reservas. · Previsiones: El overbooking.

Continúa...

Recepcionista de hotel (Parte 04)

Capítulo 11	DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN ALOJAMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> · Marco general del turismo. · El mercado turístico. · Análisis de mercado. · El plan de marketing.
Capítulo 12	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · La comunicación hostelera y turística. · Comunicación no verbal. · La comunicación telefónica. · La atención al cliente. · Quejas y reclamaciones. · Clientes y situaciones difíciles. · Métodos para evaluar la atención al cliente.
Capítulo 13	ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> · El departamento de recepción: Objetivos, funciones y tareas propias. · Planteamiento de estructuras físicas, organizativa y funcional. · Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel. · Gestión de la información en el departamento de recepción. · Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes.
Capítulo 14	GESTIÓN DE PROTOCOLO
	<ul style="list-style-type: none"> · Concepto. · El protocolo institucional tradicional. · Aplicación de las técnicas del protocolo. · El protocolo aplicado a la restauración. · Recepcionista de hoteles.

Continúa...

Recepcionista de hotel (Parte 05)

Capítulo 15	FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
	<ul style="list-style-type: none">· Introducción.· Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.· La evaluación de riesgos.· Los agentes de la prevención en la empresa.· El empresario· Derechos de los trabajadores.· El delegado de prevención.· Los trabajadores designados.· El perfil del técnico de prevención.· Tipos de servicios de prevención.
Capítulo 16	PROCESO DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO
	<ul style="list-style-type: none">· Introducción.· Planificación en las empresas y entidades de alojamiento.· Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento.· Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento.· Evaluación de costes, productividad y análisis económico para áreas de alojamiento.· La organización en los establecimientos de alojamiento.· La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción.· La dirección de personal en el área de alojamiento.
Capítulo 17	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO
	<ul style="list-style-type: none">· La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo.· Aspectos importantes de la calidad La medición de la calidad de servicio en las empresas de hostelería y turismo.· Sistemas de calidad y control de la calidad.· Calidad y formación.

 www.agorastur.es

 solicitudes@agorastur.es

ágorAstur[®] formación

OVIEDO
Uría, 32 Entlo.
984 18 38 18

GIJÓN
Marqués de Casa Val-
dés, 83
984 29 19 29

AVILÉS
Fernández Balsera, 1
Entlo.
984 99 24 64

LANGREO
Belarmino Tomás, 6
984 28 59 76