

Garantía Juvenil

RECEPCIONISTA HOTEL



DURACIÓ

155 horas



LUGAR

Torrent _ C/Tirant lo Blanc, 26

♥ 961571010

♥ M^a Jesús Pons

DIRIGIDO A

Jóvenes que buscan adquirir las habilidades necesarias para desempeñar las tareas de básicas de gestión en oficinas y aumentar opciones de empleabilidad

OBJETIVOS

Representar las funciones básicas y los flujos de información fundamentales en estructuras organizativas públicas o privadas determinadas, a través de organigramas.

Identificar los criterios de actuación profesional que permitan la integración y cooperación de las actividades de apoyo administrativo en un grupo de trabajo o departamento, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, de acuerdo con una ética personal y profesional definida.

Aplicar técnicas básicas de recepción, clasificación y distribución de paquetería y de correo convencional y telemático.

Aplicar las técnicas de registro y clasificación de la documentación administrativa básica, especificando su función, elementos y requisitos fundamentales, a través de aplicaciones informáticas adecuadas.

Operar con medios de pago básicos, identificando los requisitos fundamentales de los justificantes de las operaciones, los emisores y receptores, y los importes y cálculos necesarios.

METODOLOGÍA

Está basada en los principios del aprendizaje estimulante, proactivo, participativo y totalmente orientada al logro de resultados.

Contenidos muy claros, ejercicios prácticos y de aplicación inmediata en el lugar de trabajo.



PRECIO

Gratuito



TITULACIÓN OBTENIDA

♥ DIPLOMA RECEPCIONISTA HOTEL



Programa

Módulo 0. FORMACIÓN COMÚN

EMPLEABILIDAD Y HABILIDADES SOCIALES (40 h)

Módulo 1. Habilidades personales

Módulo 2. Habilidades sociales

Módulo 3. Habilidades para la empleabilidad

HERRAMIENTAS SOCIAL MEDIA PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO (25 h)

Módulo 1. Desarrollo de la Marca Personal para el empleo y redes de contacto

Módulo 2. Habilidades mínimas para la búsqueda de empleo en Internet

Módulo 3. Taller redes sociales y empleo

Módulo 4. Taller Vídeo Currículum y Vídeo Conferencia

Módulo 5. Taller simulación proceso de selección a través de herramientas social media

Módulo I. FORMACIÓN TEÓRICO-PRÁCTICA 90H

1 Introducción al turismo y a la hostelería

1. Historia del Turismo.
2. El turismo de masas.
3. Concepto y definiciones.
4. Vocabulario turístico-hotelerero.
5. Organigrama general de un hotel.

2 Departamentos de un hotel

1. Dirección.2. Recepción.3. Conserjería.
4. Pisos. 5. Restaurante.6. Lavandería, planchaduría y lencería.
7. Comunicaciones.
8. Mantenimiento.

3 Departamento de reservas

1. Definición y funciones.
2. Overbooking.
3. La hoja de reservas.
4. El libro de reservas.

4 Departamento de mostrador

1. El rack de recepción.
2. El slip.
3. Asignación de habitaciones reservadas.
4. Tarjeta de registro.
5. El libro de recepción.

5. Departamento de conserjería

1. Organización y funciones.
2. Personal del departamento.
3. Impresos utilizados en conserjería.

6. El servicio telefónico

1. Imagen de la empresa y uso del teléfono.
2. El comportamiento ante el cliente.

7. Calidad de servicio y atención al cliente

1. Trato al cliente.
2. Tipos de clientes.
3. Atención de quejas y reclamaciones.
4. Hoja de reclamaciones.

2º Fase Práctica

En esta fase, los alumnos continuaran su formación, donde pondrán ir adquiriendo la experiencia profesional necesaria para su inserción en el mercado laboral.

Las prácticas se desarrollan en Hoteles del ámbito provincial