

RECEPCIONISTA DE HOTEL



DURACIÓN

155 horas



LUGAR / CONTACTO

Torrent _ C/Tirant lo Blanc, 26

961571010

M^a Jesús Pons

info@betaformacion.com

DIRIGIDO A

Jóvenes, beneficiarios del Sistema Nacional de Garantía Juvenil que buscan adquirir las habilidades necesarias para desempeñar las tareas de dependiente



OBJETIVOS

El objetivo general que se pretende conseguir con la aplicación del curso es satisfacer, siguiendo las normas de calidad de establecimiento, las necesidades del cliente en cuanto a reservas, asistencia e información, atendiendo las comunicaciones, realizando para ello funciones administrativas, de facturación y comerciales.



METODOLOGÍA

A lo largo de esta acción formativa se empleará una metodología participativa y colaborativa y constructivista, basada en los siguientes principios metodológicos:

- 1.- Orientada al empleo
- 2.- Socializadora
- 3.- Significativa
- 4.- Abierta y flexible
- 5.- Gamificada
- 6.- Vivencial

Los principios metodológicos descritos, van a dirigir nuestra metodología específica: Learning by doing. Esta metodología propone una enseñanza basada en la acción. Para ello, se realizan simulaciones en el aula empleando el material específico que aportamos. De este modo, acercamos a los participantes a la realidad del puesto que van a cubrir convirtiéndolos en aprendices activos y, por consiguiente, en protagonistas de su propio aprendizaje.



PRECIO

Gratuito

PRÁCTICAS EN EMPRESAS 30 HORAS



TITULACIÓN OBTENIDA

- Diploma acreditativo RECEPCIONISTA DE 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 (60 h)

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.

Módulo II. FORMACIÓN PRÁCTICA (30 h)

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