



## CONTENIDO FORMATIVO

44221010 - RECEPCIONISTA DE HOTEL

### PRIMER SEMESTRE:

.ALOJAMIENTOS TURISTICOS: DEFINICION Y CARACTERISTICAS. LA HOSTELERIA Y SU COMPORTAMIENTO ESPAÑA: ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS EMBLEMATICOS. CADENAS HOTELERAS NACIONALES E INTERNACIONALES. RESERVA DE HABITACIONES: ESTRUCTURA DE LA RECEPCION, FUNCIONES Y TAREAS DE CADA SUBDEPARTAMENTO. RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES. TAREAS DE MOSTRADOR. IMPRESOS QUE DEBEN SER CUMPLIMENTADOS POR EL RECEPCIONISTA. LA FACTURACION DE SERVICIOS Y CAJA DE RECEPCION. ADMINISTRACION Y CONTABILIDAD. GESTION INFORMATICA HOTELERA. LEGISLACION HOTELERA APLICADA. EL SERVICIO DE CONSEJERIA. IMPRESOS UTILIZADOS.

### SEGUNDO SEMESTRE:

INFORMACION Y RECURSOS TURISTICOS: INFORMACION Y ASESORAMIENTO. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN TELEFONICA.RECEPCION DE LLAMADAS. MANEJO DE LA CENTRALITA DE TELEFONOS. LA COMUNICACIÓN INTERNACIONAL. ENVIO DE FAX. CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE. TECNICAS DE COMUNICACIÓN NO VERBAL. ACTITUDES DE COMUNICACIÓN VERBAL. ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES. INGLES PARA RECEPCION I: ARTICULOS, PRONOMBRES, FORMAS SIMPLES, ADVERBIOS....

### TERCER SEMESTRE:

INGLES PARA RECEPCION II: ORACIONES CONDICIONALES, DE RELATIVO, ESTILO INDERECTO, QUESTION TAGS, LEXICO ESENCIAL PARA HOTELES, REDACTAR CARTAS. ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO: CONTENIDO Y BASES DE LA ORGANIZACIÓN. ORGANIGRAMA FUNCIONES DE PERSONAL. MEJORA DE METODOS: FUNCIONES DE CONTROL Y PLANIFICACION DEL TRABAJO, CONTROL DE LOS PRESUPUESTOS ECONOMICOS DEL PERSONAL. CONTROL DE CALIDAD: CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN DE LAS EMPRESAS, CAMBIOS EN LOS SISTEMAS DE PRODUCCION, MARKETING Y ESTRATEGIA DE CALIDAD, HISTOGRAMAS, PROCESO DE NORMALIZACION. CERTIFICACION DE PRODUCTOS.

### CUARTO SEMESTRE:

NORMATIVA LABORAL Y PROFESIONAL: LA RELACION INDIVIDUAL DEL TRABAJO. MODALIDADES DE CONTRATACION. LA NUEVA CONTRATACION LABORAL. CONVENIOS COLECTIVOS. LA SEGURIDAD SOCIAL: PRESTACIONES Y SUBSIDIOS. PREVENCION DE RIESGOS LABORALES: CONCEPTOS GENERALES, ASPECTOS LEGALES Y NORMATIVOS DE LA SALUD LABORAL, PREVENCION DE INCENDIOS, PREVENCION DE RIESGOS ELECTRICOS, RIESGOS HIGIENICOS, SEÑALIZACION DE SEGURIDAD EN LOS CENTROS DE TRABAJO, PROTECCION DE MAQUINARIA, PRIMEROS AUXILIOS EN EL AMBIENTE LABORAL. EQUIPOS Y PRENDAS DE PROTECCION PERSONAL

PARA SELECCIONAR SEMESTRE MARQUE  EN EL CUADRANTE

