

NOMBRE DEL CURSO: TÉCNICO PROFESIONAL RECEPCIONISTA DE HOTEL NIVEL 1 ÁMBITO: HOSTELERÍA Y TURISMO HORAS: 100

OBJETIVOS:

Este curso te ofrece la capacitación necesaria para trabajar como recepcionista en todo tipo de establecimientos hoteleros, facilitándote los conocimientos y habilidades oportunas para desempeñar las funciones propias de esta área de trabajo.

INDICE:

Glosario de términos de Hostelería

Glosario de términos de Hostelería

Introducción al Turismo y la Hostelería

1. Historia y Evolución del Turismo
2. Concepto y Definiciones
 - 2.1. Tipos de turismo según la residencia del turista
 - 2.2. Las partes del sistema turístico
3. Análisis de la composición del producto turístico en España
 - 3.1. Turismo de aventura
 - 3.2. Turismo de sol y playa
 - 3.3. Turismo deportivo
 - 3.4. Turismo cultural
 - 3.5. Turismo de negocios
 - 3.6. Turismo rural
 - 3.7. El turismo de salud
 - 3.8. Otros tipos de turismo
4. Principales destinos turísticos españoles y sus características
 - 4.1. Los destinos turísticos nacionales
5. Destinos turísticos Internacionales
6. El mundo de la Hostelería
 - 6.1. Modalidades de alojamientos
 - 6.2. Conceptos hosteleros generales
7. Recuerda
8. Autoevaluación

El mercado turístico y la distribución turística

1. Producto y características del producto
 - 1.1. El turismo y el producto turístico
2. La oferta y la demanda del turismo en España
 - 2.1. La demanda turística en España
 - 2.2. La oferta turística en España
 - 2.3. Análisis de la oferta y del comportamiento de la demanda turística
3. La distribución turística
 - 3.1. Concepto de distribución y servicios

- 3.2. Características diferenciadoras de los canales de distribución
 - 3.3. Los intermediarios turísticos
 - 3.4. Los procesos de distribución de los servicios turísticos
4. Las centrales de reservas
5. Los sistemas globales de distribución
 - 5.1. Tipos de GDS
 - 5.2. Funciones de los GDS
6. Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional
7. Las motivaciones turísticas
 - 7.1. La escala motivacional
8. La distribución del turismo en Internet
9. Recuerda
10. Autoevaluación

La intermediación en la Reserva y Venta de Alojamientos

1. Relaciones entre Agencias de Viajes y empresas de alojamiento
 - 1.1. Procedimientos y normas de reserva
 - 1.2. Los contratos y los acuerdos
 - 1.3. Tipos de retribución en la venta de alojamiento
2. Fuentes informativas de la venta de alojamiento
3. Las reservas directas e indirectas
4. Las tarifas y sus condiciones de aplicación
5. Las cadenas hoteleras y las centrales de reserva
6. Los Tour Operadores
7. Recuerda
8. Autoevaluación

Legislación General del Sector Turístico

1. Legislación General del Sector Turístico
 - 1.1. Leyes de Disciplina Turística
 - 1.2. Ley sobre libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio
 - 1.3. Directiva relativa a los servicios en el mercado interior
 - 1.4. Real Decreto de derogación
2. Ordenación sobre establecimientos Hoteleros
 - 2.1. Normativa Estatal
 - 2.2. Normativa Autonómica
3. Regulación de precios
 - 3.1. Normativa Estatal
 - 3.2. Normativa Autonómica
4. Recuerda
5. Autoevaluación

Departamento de Mostrador

1. Funciones en el mostrador
2. La plantilla de la recepción. Distribución de horarios
3. Relaciones interdepartamentales
4. El rack de habitaciones
 - 4.1. Descripción y finalidad

- 4.2. La preasignación de habitaciones
- 5. El ciclo del cliente
- 6. El chek in
 - 6.1. Listado de entradas previstas o listas de llegadas
 - 6.2. El cardex
 - 6.3. La tarjeta de registro. Contrato de hospedaje
 - 6.4. Las fichas de policía. Normativa
 - 6.5. Check in Express
- 7. Protocolos de administración de control y gestión
 - 7.1. Gestión de clientes en el hotel
 - 7.2. Listado de clientes hospedados
 - 7.3. Política de atenciones e invitaciones
 - 7.4. Cambios de habitaciones y camas supletorias
 - 7.5. Cajas fuertes. Depósitos
 - 7.6. Parte de averías y pedido de almacén
 - 7.7. Libro de salones
- 8. La gestión de grupos
 - 8.1. El guía
 - 8.2. Rooming list o relación de habitaciones
- 9. El libro de Recepción
 - 9.1. Los no show
 - 9.2. Day used y day pass
 - 9.3. Control y coincidencias de resultados
- 10. Chek out
 - 10.1. Control de cargos pendientes
 - 10.2. Listado de salidas pendientes
 - 10.3. La facturación
 - 10.4. Mano corriente
 - 10.5. Bonos y abonos
 - 10.6. El límite de crédito
 - 10.7. Hoja de reclamaciones
- 11. Recuerda
- 12. Autoevaluación

Departamento de Facturación y Caja I. Documentación Administrativa Básica

- 1. Los documentos comerciales y administrativos
 - 1.1. Documentos de uso externo
 - 1.2. Documentos de uso interno
 - 1.3. Documentos de uso tanto externo como interno
 - 1.4. Otros documentos
- 2. Documentos justificativos de las operaciones de compra-venta
 - 2.1. Albarán o nota de entrega
 - 2.2. La factura. El IVA
- 3. Recuerda
- 4. Autoevaluación