

Nombre: D.N.I.:

COPIA DEL PROGRAMA PRESENTADO CON LA COMUNICACIÓN DE ACUERDO RECEPCIONISTAS DE HOTEL

Primer semestre (258 horas):

1. INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y A LA HOSTELERÍA.

- El fenómeno turístico.
- La hostelería y su importancia en España.
- Los alojamientos turísticos.

2. RESERVA DE HABITACIONES.

- Definición. Elementos de una reserva.
- Petición de reserva. Los clientes.

3. TAREAS DE MOSTRADOR.

- Estructura organizativa de recepción.
- Entradas. Estancias. Salidas.
- Horarios del personal de mostrador.
- Mostrador y sus relaciones con otros departamentos.

4. LA FACTURACIÓN DE SERVICIOS Y CAJA DE RECEPCIÓN.

- Mano corriente (Diario de producción).
- Mano corriente manual.
- Mano corriente mecanizada.
- Facturación. Caja. Controles y resúmenes.

5. GESTIÓN INFORMÁTICA HOTELERA.

- Gestión informática hotelera.
- El ordenador y el programa.
- Sistemas operativos por ordenador.

6. LEGISLACIÓN HOTELERA APLICADA.

- Competencias en la materia.
- Disposiciones generales aplicables a todas las empresas y actividades turísticas.
- Ordenación y clasificación de alojamientos turísticos.
- Regulación de los campamentos de turismo.
- Normativa legal aplicable a restaurantes y cafeterías.
- Regulación de las ciudades de vacaciones.

Segundo semestre (258 horas):

7. EL SERVICIO DE CONSERJERÍA.

- Definición. Funciones. Registro de clientes.
- Documentación soporte de información.
- Relaciones con prestatarios de servicios.

8. INFORMACIÓN Y RECURSOS TURÍSTICOS.

- ¿Qué es el ocio?
- Aprovechamiento y comercialización de las zonas turísticas.
- El turismo en España. Historia, arte y urbanismo.
- Gastronomía. Tradiciones y folklore. La nueva conciencia ecológica.
- Exposiciones, ferias y congresos. El cambio en la forma de hacer turismo en España.

9. EL SERVICIO TELEFÓNICO.

- La calidad de las informaciones.
- Su mejor voz como elemento psíquico de prestación de servicio.
- Dirigirse al que llama con actitud positiva.
- Ventajas y desventajas del teléfono en la comunicación.
- Comprender y hacerse comprender al teléfono. Principios básicos del teléfono.
- La manera efectiva de escuchar. La escucha activa.
- Dominio de la argumentación favorable. Manejar objeciones.
- Síntesis. Teléfono emisor-receptor.

10. MANEJO DE LA CENTRALITA DE TELÉFONOS.

- Diferentes sistemas de centralitas telefónicas. Manejo de la centralita telefónica.
- Manejo de las guías telefónicas. Interconexión de llamadas.
- Proceso de marcado en el servicio internacional.
- Estudio de organigrama y descripción de funciones.
- Código de deletreo y ejercicios de deletreo. Soportes administrativos para la organización del servicio telefónico.

11. LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

- La calidad de servicio. Técnicas de comunicación.
- La comunicación no verbal. Los grupos de trabajo. El trabajo en equipo.
- Atención de quejas y reclamaciones.

12. INGLÉS PARA RECEPCIÓN.

- PRONUNCIATION (Pronunciación).
- ENGLISH GRAMMAR (Gramática Inglesa).
- IRREGULAR VERBS (Verbos irregulares).
- REGULAR VERBS (Verbos regulares).
- VOCABULARY (Vocabulario).

Tercer semestre (156 horas):

13. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.

- La empresa como organización.
- Las organizaciones.
- Diseño de la organización.
- Estructura de la organización.
- Desarrollo de la organización.
- Organización temporal de trabajo.

14. MEJORA DE MÉTODOS.

- Mejora de métodos.
- Estudio de los métodos de trabajo.
- Registro de actividades.
- Diagrama del proceso de la operación.
- Diagrama del proceso del recorrido.
- Diagrama de actividades simultáneas.
- Diagrama mano derecha-mano izquierda.
- Condiciones de trabajo.

15. CONTROL DE CALIDAD.

- Aspectos técnicos y económicos del problema de la calidad.
- Objetivos y principios del control de calidad.
- El plan de acción del control de calidad.
- Aseguramiento de la calidad.
- Planificación de la calidad.
- Las especificaciones.
- La organización del control de calidad.
- Relaciones con los proveedores y con los clientes.
- Problemas de personal en el control de calidad.

Cuarto semestre (156 horas):

16. NORMATIVA LABORAL Y PROFESIONAL.

- El contrato de trabajo.
- Modalidades de contratación.
- Otras modalidades.
- Modificación y suspensión del contrato de trabajo.
- Extinción del contrato de trabajo.
- Seguridad Social.
- Seguridad e higiene en el trabajo.
- Orientación laboral.

17. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

- Conceptos básicos de seguridad y salud en el trabajo.
- Daños derivados del trabajo.
- Condiciones de trabajo.
- Marco normativo.
- Organización de la prevención en la empresa y recursos externos.
- Ergonomía.
- Planes de emergencia y evacuación.

18. UNIÓN EUROPEA.

- De los antecedentes de la Unión Europea a la Unión Europea actual.
- Las fuentes del derecho comunitario: el derecho originario y el derecho derivado.
- Instituciones.
- Los problemas de los jóvenes: educación, formación y empleo.
- Empleo y asuntos sociales. Introducción.
- Programas de acción social (I): empleo, capacitación y movilidad.
- Programas de acción social (II): un mundo laboral en mutación.
- Programa de acción social (III): una sociedad no excluyente.

Nombre: D.N.I.:

**COPIA DEL PROGRAMA PRESENTADO CON
LA COMUNICACIÓN DE ACUERDO
RECEPCIONISTAS DE HOTEL**

Quinto semestre (156 horas):

19. INGLÉS BÁSICO.

- PRONUNCIATION (Pronunciación).
- ENGLISH GRAMMAR (Gramática Inglesa).
- IRREGULAR VERBS (Verbos irregulares).
- REGULAR VERBS (Verbos regulares).
- VOCABULARY (Vocabulario).

Sexto semestre (156 horas):

20. INFORMÁTICA BÁSICA.

- Introducción.
- Hardware.
- Software.

21. OFIMÁTICA BÁSICA.

- Mecanización y automatización de oficinas.
- Procesador de textos.
- Base de datos.
- Hojas de cálculo.
- Compartir información entre aplicaciones.