

HOTA0308 RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

Adaptado a RD 1376/2008, de 1 de agosto, modificado por el RD 619/2013 de 2 de agosto

OCUPACIONES O PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS

44221010 Recepcionista de hotel

58331013 Conserjes de hotel

CONTENIDO

UCo263_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.

) MFo263_3: **ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS.**

- o UFoo50: Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos.
- 1. Gestión de reservas de habitaciones y servicios propios de alojamientos.
 - o UFoo51: Diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos.
- 1. El mercado turístico nacional e internacional.
- 2. Segmentación y tipología de la demanda turística.
- 3. Aplicación del Marketing en hostelería y turismo.
- 4. Aplicación del plan de acción comercial.
- 5. Aplicación de las técnicas de venta a las acciones comerciales y reservas en alojamientos.
- 6. Aplicación de la negociación a las acciones comerciales y reservas en alojamientos.
 - o UFoo42: Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo.
- 1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo.
- 2. Atención al cliente en hostelería y turismo.

UCo264_3: Realizar las actividades propias de la recepción.

) MFo264_3: **RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.**

- o UFoo52: Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos.
- 1. El departamento de recepción.
- 2. Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento.
- 3. Gestión de la información en el departamento de recepción.
- 4. Prestación de servicios de recepción.
- 5. Facturación y cobro de servicios de alojamiento.
- 6. Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento.
 - o UFoo42: Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo.
- 1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo.
- 2. Atención al cliente en hostelería y turismo.
 - o UFoo43: Gestión de protocolo.
- 1. Eventos y protocolo.
 - o UFoo44: Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales.
- 1. Fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo.
- 2. El papel del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales.
- 3. Técnicas básicas de prevención de riesgos laborales para mandos intermedios.
- 4. Tipos de riesgos y medidas preventivas.
- 5. Primeros auxilios.

PROGRAMA DE MATERIAS A IMPARTIR

UCo265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.

) MFo265_3: **GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO.**

o UFoo48: Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento.

1. La planificación en las empresas y entidades de alojamiento.
2. Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento.
3. Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento.
4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para áreas de alojamiento.
5. La organización en los establecimientos de alojamiento.
6. La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción.
7. La dirección de personal en el área de alojamiento.
8. Aplicaciones informáticas específicas para la administración de áreas de alojamiento.

o UFoo49: Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo.

1. La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo.
2. La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística.
3. Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo.

UC1057_2 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

o MF1057_2: **INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO.**

1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos
2. Prestación de información turística en inglés
3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés