

# DOBLE TITULACIÓN

---

MÁSTER EN RECEPCIONISTA

+

MÁSTER EN JEFE DE RECEPCIÓN



EBS099

- DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO -



## DESTINATARIOS

El Programa está especialmente diseñado para aquellas personas que estén interesadas en adquirir conocimientos sobre **Experto en Patronaje y Diseño de Moda y Experto en Personal Shopper** y que quieran asegurarse un recorrido ascendente en esta área, con una especial elevación y consolidación de competencias.

Permite conocer la introducción al turismo y a la hostelería, el mercado turístico, la distribución turística, la intermediación en la reserva, la venta de alojamientos, la legislación, el departamento mostrador, el departamento de facturación, el departamento de conserjería, las habilidades comunicativas, la atención telefónica, la calidad del servicio, la gestión de recursos humanos en departamentos de recepción, la formación, las políticas de gestión, los fundamentos sobre la seguridad y salud, los riesgos y actuación de emergencia.

En ambas modalidades el alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre Grupo Esneca Formación. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

## FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA  
600H



MODALIDAD  
A DISTANCIA / ONLINE  
\*Ambas modalidades incluyen  
módulos con clases en directo



CURSO INICIAL  
ONLINE



TUTORIAS  
PERSONALIZADAS



IDIOMA  
CASTELLANO



DURACIÓN  
HASTA UN AÑO  
\*Prorrogable



## IMPORTE

VALOR ORIGINAL: 1520€

VALOR ACTUAL: 380€

## CERTIFICACIÓN OBTENIDA

---

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “**MÁSTER EN RECEPCIONISTA + MÁSTER EN JEFE DE RECEPCIÓN**”, de ELBS ESCUELA DE LIDERAZGO, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, máxima institución española en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

## REDES SOCIALES

---

 [www.facebook.com/escuelaelbs](http://www.facebook.com/escuelaelbs)

 [www.linkedin.com/company/elbs-escueladeliderazgo](http://www.linkedin.com/company/elbs-escueladeliderazgo)

 [@escuela\\_elbs\\_formacion](https://www.instagram.com/escuela_elbs_formacion)

 [www.escuelaelbs.com](http://www.escuelaelbs.com)

 [@ELBS\\_School](https://twitter.com/ELBS_School)

 [www.escuelaelbs.com/blog](http://www.escuelaelbs.com/blog)

# **CONTENIDO FORMATIVO**

---

## **PARTE 1. RECEPCIONISTA DE HOTEL**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y A LA HOSTELERÍA**

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. RELACIÓN DEL TURISMO Y LA HOSTELERÍA**

1. Evolución del turismo
2. Evolución de la hostelería
3. Turismo en Internet

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA**

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. SERVICIOS DE UN HOTEL**

1. Renta de habitaciones
2. Restauración
3. Servicios complementarios

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLANES DE ALOJAMIENTO**

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. LEGISLACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO**

1. Ordenación sobre establecimientos hoteleros
2. Régimen de precios y reservas
3. Prevención de riesgos laborales
4. Protección del consumidor

*Resumen*

*Espacio didáctico*

#### **MÓDULO 2. ROL DEL RECEPCIONISTA DE HOTEL**

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIGRAMA DE UN HOTEL**

1. Sistema de organización de un hotel
2. Departamento de Recepción
  - Ubicación
  - Subdepartamentos

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. PERFIL PROFESIONAL DEL RECEPCIONISTA**

1. Características personales
2. Relaciones humanas

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. FUNCIONES DEL RECEPCIONISTA**

1. Funciones del *front office*
  - Gestión de clientes
  - Administración
  - Control de accesos
2. Funciones del *back office*

*Resumen*

*Espacio didáctico*

## **MÓDULO 3. GESTIÓN DE RESERVAS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRECIOS Y TARIFAS**

1. Tipos de reservas
2. Tipos de tarifas
3. *Yield management* y *revenue management*

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESO DE GESTIÓN DE RESERVAS**

1. Confirmación de reservas
2. Modificación de reservas
3. Cancelación de reservas
4. Sobreventa
5. Reservas no presentadas

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. INSTRUMENTOS DE SOPORTE PARA RESERVAS**

1. Hoja de reservas
2. *Cardex*
3. Planificación de reservas
4. Hoja de entradas y de salidas
5. Hoja de previsión de servicios
6. *Rooming list*
7. Tarjeta de registro
8. Ficha de policía

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTRATOS Y CONVENIOS DE COLABORACIÓN DE RESERVAS**

1. Reservas directas
2. Reservas indirectas
  - Agencias de viajes físicas
  - Turoperadores
  - Redes de intermediación en línea

*Resumen*

*Espacio didáctico*

## **MÓDULO 4. ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. CLASIFICACIÓN DE CLIENTES**

1. Tipologías de personalidad
2. Tipologías de actitud

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. CICLO DEL CLIENTE**

1. Registro de entrada
2. Estancia
3. Registro de salida
4. Facturación y caja

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. QUEJAS Y RECLAMACIONES**

1. Protocolo de quejas y reclamaciones
2. Medios para poner quejas
  - Hoja de reclamaciones

*Resumen*

*Espacio didáctico*

## **MÓDULO 5. DOMINIO DE LA EXPRESIÓN ORAL**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE ELOCUCIÓN**

1. Condiciones de la elocución oral
2. Recursos expresivos
3. Técnicas fonacionales

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN**

1. Elementos del proceso de comunicación
  - Aspectos relacionales en la comunicación oral
2. Tipos de comunicación en la recepción
  - Comunicación telefónica
3. Habilidades comunicativas
4. Habilidades en el habla
5. Habilidades en la escucha

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. RESPIRACIÓN**

1. Proceso de respiración
2. Respiración abdominal
3. Técnicas de respiración para la relajación

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. VOZ**

1. Producción de la voz
2. Características de la voz
3. Cuidado de la voz

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. DICCIÓN**

1. Defectos en la pronunciación
2. Ejercicios para la mejora de la dicción

*Resumen*

*Espacio didáctico*

## **MÓDULO 6. PROGRAMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE HOTELES**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. SOFTWARE DE GESTIÓN DE RESERVAS**

1. Organización de la base de datos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. IBE**

1. Características del motor de reservas

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. CRM**

1. Tipos de CRM
2. Funciones del CRM

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. CRS**

1. Tipos de CRS
2. Ventajas del CRS

*Resumen*

*Espacio didáctico*

### **BIBLIOGRAFIA**

### **SOLUCIONARIO**

## **PARTE 2. JEFE DE RECEPCIÓN**

### **INTRODUCCIÓN**

## **MÓDULO 1. ROL DEL JEFE DE RECEPCIÓN**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. HABILIDADES Y COMPETENCIAS DE LIDERAZGO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNCIONES DEL JEFE DE RECEPCIÓN**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. COORDINACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN CON LOS TRABAJADORES**

*Resumen*

*Espacio didáctico*

## **MÓDULO 2. SELECCIÓN Y GESTIÓN DEL PERSONAL**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESO DE SELECCIÓN**

1. Canales de selección
2. Evaluación de competencias
3. Entrevistas laborales

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN**

1. Contratos indefinidos
2. Contratos temporales
3. Contratos de fomento del empleo e incentivos a la contratación
4. Contratos por prestación de servicios
5. Contratos por obra y servicio
6. Contratos formativos

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE NÓMINAS**

1. Salario
2. Cotización a la Seguridad Social
3. Retenciones por IRPF

*Resumen*

*Espacio didáctico*

## **MÓDULO 3. PLANIFICACIÓN DE LA PLANTILLA**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

1. Asignación de horarios y de vacaciones
2. Estructura organizativa
3. Estructura funcional

*Resumen*

*Espacio didáctico*

## **MÓDULO 4. PROTOCOLOS DE RECEPCIÓN**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE**

1. Verificación del suministro de información

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LOS RESULTADOS ECONÓMICOS**

1. Planificación de los recursos materiales
2. Control del presupuesto del Departamento de Recepción

*Resumen*

*Espacio didáctico*

## **MÓDULO 5. SERVICIO DE FORMACIÓN**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ACCIONES FORMATIVAS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ELABORACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN**

1. Propuesta del plan de formación
2. Gestión del plan de formación
3. Evaluación del plan de formación



*Resumen*  
*Espacio didáctico*

## **MÓDULO 6. PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE RIESGOS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. RIESGOS LABORALES**

1. Factores ligados a las condiciones de seguridad
2. Factores ligados al entorno de trabajo
3. Factores ligados a la carga laboral

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. SITUACIONES DE EMERGENCIA**

1. Planes de emergencia y evacuación
2. Primeros auxilios
  - Protocolo de actuación
  - Evaluación del accidentado
  - Normas de intervención

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS DE ACTUACIÓN URGENTE**

1. Parada cardiorrespiratoria
2. Atragantamiento
3. Traumatismos
  - Esguince
  - Luxación
  - Fractura
4. Hemorragias externas
5. Quemaduras
6. Descargas eléctricas
7. Mantenimiento del botiquín

*Resumen*  
*Espacio didáctico*

## **BIBLIOGRAFIA**

## **SOLUCIONARIO**