

HOTA0308 RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

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

- UFoo50: Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos.

1. Gestión de reservas de habitaciones y servicios propios de alojamientos.

- 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.

- 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.**

- 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.

- 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.

- UFoo43: Gestión de protocolo.

1. Eventos y protocolo.

- 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.

UCo265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.

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

- 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