



PROGRAMA DE MATERIAS A IMPARTIR

RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS (HOTA0308)

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

Conserje de hotel	58331013
Recepcionista de hotel	44221010

CONTENIDO

Módulo Formativo 0263_3: ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS

Unidad de Competencia 0263_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas

- Unidad Formativa 0050: Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos
 1. Gestión de reservas de habitaciones y servicios propios de alojamientos.
- Unidad Formativa 0051: 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.
- Unidad Formativa 0042: 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.

Módulo Formativo 0264_3: RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Unidad de Competencia 0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción

- Unidad Formativa 0052: Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos
 1. Gestión de reservas de habitaciones y servicios propios de alojamientos.
- Unidad Formativa 0051: Diseño y ejecución de acciones comerciales 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.
- Unidad Formativa 0042: 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.

- Unidad Formativa 0043: Gestión de protocolo
 1. Eventos y protocolo
- Unidad Formativa 0044: 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.

Módulo Formativo 0265_3: GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

Unidad de Competencia 0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento

- Unidad Formativa 0048: 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.
- Unidad Formativa 0049: 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.

Módulo Formativo 1057_2: INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

Unidad de Competencia 1057_2 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas

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.