



EUROINNOVA FORMACION
INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL

Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las Competencias

Información gratis Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las Competencias Profesionales R.D. 1224/2009)

Titulación certificada por EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las Competencias Profesionales R.D. 1224/2009)

Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las Competencias Profesionales R.D. 1224/2009)

Duración: 630 horas

Precio: 420 € *

Modalidad: Online

* Materiales didácticos, titulación y gastos de envío incluidos.



Información gratis Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las Competencias Profesionales R.D. 1224/2009)

Descripción

En el mundo de la hostelería y el turismo, más concretamente, en lo relacionado con los aspectos fundamentales del alojamiento, es imprescindible saber cómo gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios y la ejecución de acciones comerciales.

Euroinnova Business School

Euroinnova Business School, es una escuela de negocios avalada por 5 universidades y múltiples instituciones a nivel internacional. En el siguiente enlace puede ver los

[cursos Homologados](#)

Además Euroinnova cuenta con más de 10.000

[cursos online](#)

Puede matricularse hoy con un 10% de descuento, si se matricula online en el siguiente enlace:



Al formar parte de Euroinnova podrás disponer de los siguientes servicios totalmente gratis, además de pasar a formar parte de una escuela de negocios con un porcentaje de satisfacción de más del 95%, auditada por agencias externas, además de contar con el apoyo de las principales entidades formativas a nivel internacional.



Información gratis Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las Competencias Profesionales R.D. 1224/2009)

A quién va dirigido

Este curso está dirigido a todas aquellas personas cuya función laboral esté destinada a la hostelería y el turismo, prestando especial atención a lo relacionado con la recepción en alojamientos.

Objetivos

- Analizar los procesos administrativos de reserva de habitaciones y otros servicios propios de alojamientos.
- Reconocer distintas estrategias de comunicación comercial adecuadas a empresas de servicios turísticos para su aplicación en el plan de marketing.
- Desarrollar los procesos de gestión de cobros y facturación.
- Analizar el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje.
- Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos.
- Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento y su entorno de relaciones internas y externas.
- Analizar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para áreas y departamentos de alojamiento.
- Analizar la función gerencial de integración de personal.
- Analizar y utilizar técnicas de dirección de personal aplicables en departamentos del área de alojamiento.
- Evaluar los resultados de los datos obtenidos durante los procesos de control de productos o servicios del sector de hostelería y turismo.
- Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

Para que te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Certificado de Profesionalidad HOTA0308 Recepción en Alojamientos certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral).

Información gratis Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las Competencias Profesionales R.D. 1224/2009)

Salidas laborales

Lleva a cabo su actividad en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos tales como moteles, balnearios, apartamentos turísticos, campings, ciudades de vacaciones, establecimientos de turismo rural, etc. También tiene salida en determinadas entidades dedicadas a la distribución turística, tales como centrales de reservas, sistemas de distribución, representantes de prestatarios de servicios, etc.

Información gratis Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las Competencias Profesionales R.D. 1224/2009)

Titulación

Certificado de Aprovechamiento de haber cursado la formación que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Certificado de Profesionalidad HOTA0308 Recepción en Alojamientos, regulada en el Real Decreto 1376/2008, de 1 de Agosto, modificado por el Real Decreto 685/2011, de 13 de Mayo del cual toma como referencia la Cualificación Profesional HOT094_3 Recepción (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero y modificaciones publicadas en el Real Decreto 1700/2007 de 14 de diciembre).



EUROINNOVA
BUSINESS
SCHOOL



TITULACIÓN EXPEDIDA POR
EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

CUALIFICA2



Titulación Avalada Para El
Desarrollo De Las Competencias
Profesionales R.D. 1224/2009

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Euroinnova Formación vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).

Información gratis Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las Competencias Profesionales R.D. 1224/2009)



EUROINNOVA FORMACION

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación

EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación EUROINNOVA en la convocatoria de 2014
Y para que surtan los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a 23 de Abril de 2014

La dirección General

Ei/La interesado/a

Sello



INTERNATIONAL COMMISSION ON DISTANCE EDUCATION
Con Estatuto Consultivo Consejo Superior de Investigaciones Científicas y Social de la UNESCO (plan, Resolución 60/8)

Forma de financiación

- Contrarrembolso.
- Transferencia.
- Tarjeta de crédito.
- PayPal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Llama gratis al 900831200 e infórmate de los pagos a plazos sin intereses que hay disponibles

Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. Además recibirá los materiales didácticos que incluye el curso para poder consultarlos en cualquier momento y conservarlos una vez finalizado el mismo. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación será remitida al alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

Información gratis Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las Competencias Profesionales R.D. 1224/2009)

Materiales didácticos



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'UF0044 Función del Mando Intermedio en la Prevención de Riesgos Laborales'
- Manual teórico 'MF1057_2 Inglés Profesional para Turismo'
- Manual teórico 'UF0042 Comunicación y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo'
- Manual teórico 'UF0049 Procesos de Gestión de Calidad en Hostelería y Turismo'
- Manual teórico 'UF0043 Gestión de Protocolo'
- Manual teórico 'UF0051 Diseño y Ejecución de Acciones Comerciales en Alojamientos'
- Manual teórico 'UF0048 Procesos de Gestión de Departamentos del Área de Alojamiento'
- Manual teórico 'UF0052 Organización y Prestación del Servicio de Recepción en Alojamientos'
- Manual teórico 'UF0050 Gestión de Reservas de Habitaciones y Otros Servicios de Alojamientos'
- CDROM 'MF1057_2 Inglés Profesional para Turismo'
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno
- Bolígrafo

Información gratis Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las Competencias Profesionales R.D. 1224/2009)

Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- Por e-mail: El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- Por teléfono: Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



Información gratis Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las Competencias Profesionales R.D. 1224/2009)

Plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de 12 meses para la finalización del curso, a contar desde la fecha de recepción de las materiales del mismo.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada de 3 meses.

Bolsa de empleo

El alumno tendrá la posibilidad de incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas, participando así en los distintos procesos de selección y empleo gestionados por más de 2000 empresas y organismos públicos colaboradores, en todo el territorio nacional.

Agencia de colocación autorizada N° 9900000169

Club de alumnos

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

Revista digital

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

Información gratis Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

Programa formativo

MÓDULO 1. MF0263_3 ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0050 GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y SERVICIOS PROPIOS DE ALOJAMIENTOS.

1. Tratamiento y análisis del estado de reservas.
2. Procedimientos de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de reservas.
3. Utilización de programas informáticos específicos de reservas.
4. Emisión de informes o listados. La "rooming list".
5. Legislación sobre reservas. La figura del "Overbooking".

UNIDAD FORMATIVA 2. UF0051 DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO TURÍSTICO NACIONAL E INTERNACIONAL.

1. Diferenciación de los elementos componentes de la oferta y demanda turísticas nacionales e internacionales.
2. Análisis cuantitativo y cualitativo del sector de la hostelería y el turismo.
3. Análisis de la estructura de los mercados del turismo y la hostelería. Principales mercados emisores y receptores.
4. Especialidades del mercado turístico relativo al subsector de alojamiento.
5. Identificación de las principales fuentes de información turística.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGMENTACIÓN Y TIPOLOGÍA DE LA DEMANDA TURÍSTICA.

1. Identificación y clasificación de las necesidades humanas.
2. Motivaciones primarias secundarias.
3. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística.
4. Segmentos y nichos en la demanda turística.
5. Segmentación y perfiles de la demanda.
6. Tipología de la demanda en función del tipo de viaje:
 - 1.- Demanda de viajes organizados o paquetes turísticos.
 - 2.- Demanda de viajes semi-organizados e individuales.
7. Los destinos turísticos frente a la demanda
 - 1.- Destinos asentados.
 - 2.- Destinos emergentes.
8. Los hechos diferenciales.
9. Los condicionantes económicos, políticos y sociales
 - 1.- El factor precio en los productos turísticos.
 - 2.- Los factores macroeconómicos en las motivaciones turísticas.

3.- Los factores socioculturales y demográficos en la demanda turística.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DEL MARKETING EN HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. Manejo de los conceptos básicos de la economía de mercado.
2. Determinación de los procedimientos para el estudio de mercados: análisis de las fuentes de información, métodos de investigación y su aplicación en hostelería y turismo.
3. Verificación de la evolución de hábitos y procedimientos de transacción comercial.
4. Análisis y argumentación de la evolución del concepto de marketing desde sus inicios. Marketing de servicios.
5. Diferenciación de las variables o factores básicos propios del mercado y del marketing turístico.
6. Plan de marketing:
 - 1.- Elementos que lo constituyen.
 - 2.- Fases de elaboración.
 - 3.- Elaboración de un plan de comunicación / promoción.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN COMERCIAL.

1. CRM: Customer Relationship Management.
2. Marketing tradicional versus marketing relacional.
3. Vínculo entre el Plan de marketing y el Plan de acción comercial
 - 1.- Traslado de objetivos de marketing a objetivos comerciales.
 - 2.- Método en cascada.
 - 3.- Acciones comerciales vinculadas con los objetivos de marketing.
4. La Planificación de acciones comerciales.
5. El plan de ventas: elaboración y control.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE VENTA A LAS ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS EN ALOJAMIENTOS.

1. Contacto inicial:
 - 1.- Objetivos del contacto inicial.
 - 2.- La importancia de las primeras impresiones.
 - 3.- Cómo transmitir una imagen profesional.
2. El sondeo: cómo detectar las necesidades del cliente.
 - 1.- Los diferentes tipos de clientes.
 - 2.- Las motivaciones de compra.
 - 3.- Enfoque de la venta según las motivaciones.
3. La argumentación: cómo exponer los productos de forma efectiva.
 - 1.- Características, beneficios y argumentos de los productos/servicios.
 - 2.- Argumentos en función de las motivaciones del cliente.
4. Las objeciones: cómo superar las resistencias del cliente.
 - 1.- Actitudes ante las objeciones.
 - 2.- El tratamiento de las objeciones.
 - 3.- Técnicas de superación de objeciones.
5. El cierre de la operación: cómo conseguir el compromiso del cliente.
 - 1.- Actitudes necesarias hacia el cierre.
 - 2.- Detección de oportunidades de cierre.
 - 3.- Tipos de cierres.

- 4.- Técnicas de cierre en función de la situación y la tipología del cliente.
- 5.- El compromiso con el cliente.
- 6.La venta personalizada.
 - 1.- Tipología de los clientes: atención personalizada. - Cómo adaptarse y complementar los comportamientos de los clientes.
 - 2.- El perfil de las personas de contacto.
 - 3.- El tratamiento de clientes difíciles.
- 7.Aplicación a casos prácticos.
 - 1.- Ejercicios y simulaciones de casos prácticos.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN A LAS ACCIONES COMERCIALES Y RESERVAS EN ALOJAMIENTOS.

- 1.Concepto de negociación
 - 1.- Negociación por principios y negociación por concesiones.
 - 2.- Conflictos negociables y conflictos no negociables.
- 2.Análisis y preparación de la negociación.
 - 1.- Factores determinantes: Información, Tiempo y Poder.
 - 2.- Análisis de las influencias en la toma de decisiones.
- 3.La rentabilidad de la negociación.
 - 1.- El dilema precio - volumen.
 - 2.- Consecuencias de la concesión de descuentos
- 4.El intercambio de información.
 - 1.- La comunicación como herramienta negociadora.
 - 2.- Reforzar el poder de convicción: estructuración con argumentos.
- 5.El intercambio de concesiones y contrapartidas.
 - 1.- Las reglas de oro para negociar.
 - 2.- Cuadro de alternativas de opciones.
- 6.El cierre de la negociación.
 - 1.- Cómo y cuando provocar el cierre.
 - 2.- Técnicas de cierre.

UNIDAD FORMATIVA 3. UF0042 COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO.

- 1.La comunicación óptima en la atención al cliente.
 - 1.- Barreras que dificultan la comunicación.
 - 2.- Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
 - 3.- El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
 - 4.- El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
 - 5.- Actitudes ante las situaciones difíciles:
 - 6.- Autocontrol.
 - 7.- Empatía.
 - 8.- Asertividad.
 - 9.- Ejercicios y casos prácticos.
- 2.Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.

3. Resolución de problemas de comunicación.
4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. Clasificación de clientes
 - 1.- Tipologías de personalidad.
 - 2.- Tipologías de actitudes.
 - 3.- Acercamiento integrado.
 - 4.- Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
2. La atención personalizada
 - 1.- Servicio al cliente.
 - 2.- Orientación al cliente.
 - 3.- Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
3. El tratamiento de situaciones difíciles.
 - 1.- La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
 - 2.- Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
 - 3.- Tipología de reclamaciones.
 - 4.- Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
 - 5.- Tratamiento de las reclamaciones.
4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

MÓDULO 2. MF0264_3 RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0044 FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

1. El trabajo y la salud.
 - 1.- Los riesgos profesionales y su prevención.
 - 2.- Factores de riesgo y técnicas preventivas.
 - 3.- Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.
 - 4.- Otros riesgos para la salud de los trabajadores.
2. Las condiciones de trabajo.
 - 1.- Condiciones de seguridad.
 - 2.- El medio ambiente de trabajo.
 - 3.- La organización y la carga de trabajo.
3. Daños derivados del trabajo.
 - 1.- Accidentes.
 - 2.- Incidentes.
 - 3.- Enfermedades profesionales.
4. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.
 - 1.- Servicios de prevención propios.
 - 2.- Servicios de prevención ajenos.
 - 3.- Asunción personal del empresario.
 - 4.- Servicios de prevención mancomunados.
 - 5.- Responsabilidades administrativas.
 - 6.- Responsabilidades penales.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PAPEL DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

1. Integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de la organización.
 - 1.- Gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa.
 - 2.- La prevención de riesgos laborales como cambio en la organización.
 - 3.- Acciones integradoras y problemas habituales.
2. Funciones de los mandos intermedios en la prevención de riesgos laborales.
- 3.- Tipos de funciones.
 - 1.- Actividades y tareas preventivas específicas de los mandos intermedios.
 - 2.- Integración de la prevención de riesgos laborales en la ejecución y supervisión de las actividades.
 - 3.- Recomendaciones para integrar la función de prevención en el equipo de trabajo.
 - 4.- Formación del equipo de trabajo en prevención de riesgos laborales.
4. Instrumentos del mando intermedio para la prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA MANDO INTERMEDIOS.

1. Evaluación de riesgos.
 - 1.- Tipo de evaluaciones.
 - 2.- Proceso general de evaluación.
 - 3.- Métodos de evaluación.
2. Control y registro de actuaciones.
 - 1.- Inspecciones.
 - 2.- Investigación de daños.
 - 3.- Documentación preventiva.
 - 4.- Plan de auditoría.
 - 5.- Aspectos reglamentarios.
 - 6.- Elaboración de propuestas de mejora.
3. Elaboración de planes de emergencia para los trabajadores.
 - 1.- Elementos de un plan de emergencia.
 - 2.- Plan de evacuación.
 - 3.- Organización de los trabajadores en una emergencia.
 - 4.- Normativa aplicable.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TIPOS DE RIESGO Y MEDIDAS PREVENTIVAS.

1. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
 - 1.- Condiciones generales de los locales.
 - 2.- Orden y limpieza.
 - 3.- Servicios higiénicos.
 - 4.- Señalización de seguridad.
 - 5.- Normativa aplicable.
2. Riesgos químicos y eléctricos.
 - 1.- Manipulación de productos químicos.
 - 2.- Equipos de protección individual contra el riesgo químico.
 - 3.- Almacenamiento de sustancias y preparados químicos según sus características.
 - 4.- Peligros y lesiones por riesgo eléctrico.
 - 5.- Sistemas de protección contra contactos eléctricos.

- 6.- Equipos de protección individual contra el riesgo eléctrico.
- 7.- Normativa aplicable.
3. Riesgos de incendio y explosión.
 - 1.- Factores determinantes del fuego.
 - 2.- Medidas preventivas: protección pasiva y activa.
 - 3.- Sistemas de detección, protección y alarma.
 - 4.- Extinción de incendios.
 - 5.- Equipos de protección individual y de lucha contra incendios.
 - 6.- Normativa aplicable.
4. Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
 - 1.- Riesgos relacionados con el ambiente térmico.
 - 2.- Riesgos relacionados con el ruido y las vibraciones.
 - 3.- Equipos de protección individual contra los riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
 - 4.- Normativa aplicable.
5. Riesgos ergonómicos y psicosociales.
 - 1.- Carga de trabajo: esfuerzos, posturas, movimientos repetitivos, carga y fatiga mental.
 - 2.- Trabajo a turnos y nocturno.
 - 3.- Cambios en la organización del trabajo y estilo de dirección.
 - 4.- Estrés.
 - 5.- Violencia y hostigamiento psicológico en el trabajo.
 - 6.- Normativa aplicable.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRIMEROS AUXILIOS.

1. Intervención básica ante quemaduras, hemorragias, fracturas, heridas e intoxicaciones.
2. Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios.
3. Intervención y transporte de heridos y enfermos graves.
4. Técnicas de reanimación cardiopulmonar.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF0042 COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. La comunicación óptima en la atención al cliente.
 - 1.- Barreras que dificultan la comunicación.
 - 2.- Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
 - 3.- El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
 - 4.- El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
 - 5.- Actitudes ante las situaciones difíciles:
 - 6.- Autocontrol.
 - 7.- Empatía.
 - 8.- Asertividad.
 - 9.- Ejercicios y casos prácticos.
2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
3. Resolución de problemas de comunicación.
4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO.

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las Competencias Profesionales R.D. 1224/2009)

1. Clasificación de clientes
 - 1.- Tipologías de personalidad.
 - 2.- Tipologías de actitudes.
 - 3.- Acercamiento integrado.
 - 4.- Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
2. La atención personalizada
 - 1.- Servicio al cliente.
 - 2.- Orientación al cliente.
 - 3.- Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
3. El tratamiento de situaciones difíciles.
 - 1.- La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
 - 2.- Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
 - 3.- Tipología de reclamaciones.
 - 4.- Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
 - 5.- Tratamiento de las reclamaciones.
4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

UNIDAD FORMATIVA 3. UF0052 ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.

1. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
2. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS Y AUXILIARES DE UN ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO-

1. Bar; comedor, cocina; office.
2. Instalaciones deportivas (piscina, etc.) y jardines.
3. Instalaciones auxiliares.
4. Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.

1. Circuitos internos y externos de información. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.
2. Obtención, archivo y difusión de la información generada.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN.

1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:
 - 1.- Identificación y diseño de documentación.
 - 2.- Operaciones con moneda extranjera.
2. Análisis del servicio de noche en la recepción.
3. Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada.
4. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. FACTURACIÓN Y COBRO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO.

1. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
2. Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por

Información gratis Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las



procedimientos manuales e informatizados.

3.Cierre diario.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO.

- 1.El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.
- 2.Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias.
- 3.Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias.
- 4.Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
- 5.Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia.
- 6.Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro.
- 7.La seguridad de los clientes y sus pertenencias.
- 8.Especificidades en entidades no hoteleras
 - 1.- Hospitales y clínicas.
 - 2.- Residencias para la tercera edad.
 - 3.- Residencias escolares.
 - 4.- Otros alojamientos no turísticos.

UNIDAD FORMATIVA 4. UF0043 GESTIÓN DE PROTOCOLO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EVENTOS Y PROTOCOLO.

- 1.El concepto de protocolo
 - 1.- Origen.
 - 2.- Clases.
 - 3.- Utilidad.
 - 4.- Usos sociales.
- 2.Clases de protocolo
 - 1.- El protocolo institucional tradicional.
 - 2.- El protocolo empresarial.
 - 3.- Protocolo internacional.
- 3.Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
- 4.Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
 - 1.- Precedencias y tratamientos de autoridades
 - 2.- Colocación de participantes en presidencias y actos.
 - 3.- Ordenación de banderas.
- 5.Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal.
- 6.El protocolo aplicado a la restauración.
 - 1.- Selección de comedor
 - 2.- Selección de mesas: únicas o múltiples
 - 3.- Elementos de la mesa
 - 4.- Servicio personal del plato
 - 5.- Decoración y presentación de la mesa
 - 6.- La estética de la mesa
 - 7.- Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
 - 8.- Conducción de comensales hasta la mesa
 - 9.- Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis.
 - 10.- Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break.

MÓDULO 3. MF0265_3 GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0048 PROCESOS DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DE ÁREA DE ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA PLANIFICACIÓN EN LAS EMPRESAS Y ENTIDADES DE ALOJAMIENTO.

1. La planificación en el proceso de administración.
2. Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.
3. Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios en las distintas empresas y entidades del subsector.
4. Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y CONTROL PRESUPUESTARIOS EN LAS ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

1. La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.
2. Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación.
3. Definición de ciclo presupuestario.
4. Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de alojamiento.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA FINANCIERA DE LAS EMPRESAS Y ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

1. Identificación y caracterización de fuentes de financiación.
2. Relación óptima entre recursos propios y ajenos.
3. Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de alojamiento. Aplicaciones informáticas.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EVALUACIÓN DE COSTES, PRODUCTIVIDAD Y ANÁLISIS ECONÓMICO PARA ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

1. Estructura de la cuenta de resultados en las áreas de alojamiento.
2. Tipos y cálculo de costes.
3. Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos. Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.
4. Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA ORGANIZACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO.

1. Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento.
2. Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento.
3. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.
4. Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes.
5. Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamientos.
6. Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones.
7. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.
8. Definición de puestos de trabajo y selección de personal en las áreas de alojamiento: Principales métodos

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las Competencias Profesionales R.D. 1224/2009)

para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados de tales áreas. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados en tales áreas.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA FUNCIÓN DE INTEGRACIÓN DE PERSONAL EN LOS DEPARTAMENTOS DE PISOS Y RECEPCIÓN.

1. Definición y objetivos.
2. Relación con la función de organización.
3. Manuales de operaciones de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y redacción.
4. Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y propuestas razonadas.
5. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA DIRECCIÓN DE PERSONAL EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO.

1. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.
2. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.
3. Solución de problemas y toma de decisiones.
4. El liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.
5. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
6. La motivación en el entorno laboral.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. APLICACIONES INFORMÁTICAS ESPECÍFICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE ÁREAS DE ALOJAMIENTO.

1. Tipos y comparación.
2. Programas a medida y oferta estándar del mercado.
3. Utilización.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF0049 PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS Y/O ENTIDADES DE HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.
 - 1.- Necesidad de aseguramiento de la calidad en la empresa hostelera y turística.
 - 2.- El coste de medición y mejora de la calidad
 - 3.- Calidad y productividad.
 - 4.- Calidad y gestión del rendimiento.
 - 5.- Herramientas la calidad y la no calidad.
2. Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.
 - 1.- El modelo EFQM.
3. Aspectos legales y normativos
 - 1.- Legislación nacional e internacional.
 - 2.- Normalización, acreditación y certificación.
4. El plan de turismo español Horizonte 2020.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN HOSTELERA Y TURÍSTICA.

1. Organización de la calidad:
 - 1.- Enfoque de los Sistemas de Gestión de la Organización.
 - 2.- Compromiso de la Dirección.
 - 3.- Coordinación.

Información gratis Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las



4.- Evaluación.

2.Gestión por procesos en hostelería y turismo:

1.- Identificación de procesos.

2.- Planificación de procesos.

3.- Medida y mejora de procesos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE HOSTELERÍA Y TURISMO.

1.Procesos de producción y servicio:

1.- Comprobación de la Calidad.

2.- Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.

2.Supervisión y medida del proceso y producto/servicio:

1.- Satisfacción del cliente.

2.- Supervisión y medida de productos/servicios.

3.Gestión de los datos:

1.- Objetivos.

2.- Sistema de información de la calidad a la Dirección.

3.- Informes.

4.- La calidad asistida por ordenador.

5.- Métodos estadísticos.

4.Evaluación de resultados.

5.Propuestas de mejora.

MÓDULO 4. MF1057_2 INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

1.Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.

2.Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.

3.Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.

4.Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.

5.Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.

6.Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS.

1.Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.

2.Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.

3.Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.

4.Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.

5.Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.

6.Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.

7.Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las Competencias Profesionales R.D. 1224/2009)

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS.

1. Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
2. Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
3. Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
6. Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

PROGRAMA DE BECAS PARA MASTER

Euroinnova cuenta con un programa **becas de master** para ayudarte a decidir tu futuro, puedes entrar y solicitarla, Euroinnova cuenta con más de **master online** que puedes consultar y solicitar tu beca.

Haz clic para conocer nuestro catálogo de **cursos online**

Terminos relacionados:

Acción, Acciones, Alojamiento, aplicación, atención, certificación, certificado, Cliente. MF0264, Comerciales, Comunicación, cualificación, curso, Demanda, diseño, Ejecución, Gestión, Habitaciones, hostelería, HOTA0308, Inglés, internacional, List, Marketing, mercado, MF0263_3, MF0265_3, MF1057_2, Nacional, Negociación, Online, Overbooking, Plan, profesional, Profesionalidad, Recepción, Reservas, Rooming, Segmentación, servicios, Técnicas, Tipología, Turismo, turístico, UF0042, UF0043, UF0044UF0042, UF0048, UF0049, UF0050, UF0051, UF0052, venta

Información gratis Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las Competencias Profesionales R.D. 1224/2009)



EUROINNOVA
BUSINESS
SCHOOL

FICHA DE MATRICULACIÓN

Para efectuar su matrícula sólo tiene que hacernos llegar esta ficha con sus datos personales vía email a formacion@euroinnova.com.

POSTGRADO EN QUE DESEA MATRICULARSE: :

.....

Nombre:

Apellidos:.....

DNI/ID/Pasaporte:.....

Domicilio envío:

..... CP:.....

Localidad:.....

Provincia:..... País:.....

Teléfono:..... E-mail:.....

Horario de entrega (Mañana o tarde).....

Forma de pago

Observaciones:.....

Una vez recibidos los datos personales, uno de nuestros asesores pedagógicos contactará con usted para concretar la matrícula y confirmarle cuando va a recibir todos los materiales en su domicilio.



EUROINNOVA
BUSINESS
SCHOOL

DESDE ESPAÑA LLAMA GRATIS A:
900 831 200

DESDE FUERA DE ESPAÑA:
+ 34 958 05 02 00

EUROINNOVA FORMACIÓN
POLÍGONO INDUSTRIAL LA ERMITA.
EDIF. CENTRO DE EMPRESAS GRANADA. OFICINA 1º D • 18230 ATARFE - GRANADA
Teléfono: 958 050 200

Información gratis Recepción en Alojamientos (Online) (Dirigida a la Acreditación de las



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200