



RECEPCIONISTAS DE HOTEL

44221010

1º PERIODO FORMATIVO

Reserva de habitaciones

Subdepartamentos de reservas. Recepción de reservas. Overbooking. Entradas y salidas de clientes. Supervisión y preparación de las entradas de día. Entrada y viajeros con y sin reservas. Documentos. Comunicación entre departamentos. Salida de viajeros. Atención al cliente. La estancia del cliente. Cambios de habitaciones. Custodia de valores del cliente. Tratamiento de las reclamaciones. Información general de los servicios del hotel. Funciones contables. Diarios de producción. Deducciones y Comisiones. Apertura y cierre de la cuenta clientes. Facturación. Gestión de caja.

La facturación de servicios y caja de recepción

Conserjería. Organización y funciones. Información, Ayuda y Asesoramiento al cliente. Venta del "pequeño material" de Conserjería. Recepción de llamadas comerciales. Reglas básicas para atender pedidos. Pautas generales ante quejas y reclamaciones. Recepción de llamadas de centralita. Cualidades de la telefonista. La recepción telefónica y sus fases. Traspasos, ausencias y encargos. La eficacia y agilidad de la telefonista de centralita.

Atención al público

Calidad y Servicio: Algunas Definiciones. La Importancia de la Calidad del Servicio. Gestión de la Calidad del Servicio. Las Estrategias del Servicio. La Comunicación del Servicio. Normas de Calidad del Servicio. Caza de Errores: a la Conquista del Cero Defectos. Medir la Satisfacción del Cliente. Cómo Lanzar un Programa de Calidad del Servicio. El Teléfono como Instrumento de Atención al Público.

2º PERIODO FORMATIVO

Inglés

Pronunciación. El artículo indeterminado y determinado. Verbo "to be". Nociones de género y número. Verbo "to have". El adjetivo. Pronombres y adjetivos. El adverbio. Tipos y funciones de las preposiciones. El verbo. Los tiempos de presente. El verbo. El pretérito. Los tiempos de pretérito. El verbo. Los tiempos de futuro. El verbo. El condicional. Los verbos modales. Los verbos auxiliares. El imperativo. Las formas no personales del verbo. La voz pasiva. El estilo directo. El estilo indirecto. Coordinación y subordinación.

Ofimática Básica

TOMO 1. Módulo 1: Procesador de textos, Word. Introducción a Word. Operaciones básicas. Funciones básicas de trabajo. Selección de un bloque de texto. Copiar, mover y borrar bloques de texto. Tipos de letra. Búsqueda y sustitución de palabras clave. Deshacer, rehacer y repetir. Formateado de texto I. Formateado de texto II. Módulo 2: Hoja de cálculo, Excel. Introducción a Excel. Operaciones básicas. Trabajar con celdas. Formatos de hoja. TOMO 2. Módulo 3: Base de datos,



Access. Introducción y descripción del gestor de base de datos. Conceptos fundamentales en un gestor de base de datos. Planificación y diseño de una base de datos. Introducción y modificación de datos. Visualización e impresión de los datos. Interrogación de la base de datos. Módulo 4: Presentaciones: PowerPoint. Introducción a PowerPoint. Operaciones básicas. Trabajar con diapositivas. Creación de presentaciones. Gestión de objetos. Trabajar con texto. Imágenes en diapositivas

Facturaplus

MÓDULO 1 - COMENZAR A TRABAJAR CON FACTURAPLUS. Introducción al Programa. Menú Global. Utilidades del Programa I. Utilidades del Programa II. MÓDULO 2 - MANTENIMIENTO DE FICHEROS. EL MENÚ SISTEMA, ALMACÉN Y FÁBRICA. El Menú Sistema. El Menú Almacén. EL Menú Fábrica. MÓDULO 3 - FACTURACIÓN E INFORMES. El Menú Facturación I. El Menú Facturación II. El Menú Informes.

3º PERIODO FORMATIVO

Prevención de riesgos laborales.

El trabajo y la salud. Los riesgos profesionales. Factores de riesgo. Daños derivados del trabajo. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad. Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo. La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral. Sistemas elementales de control de riesgos. El plan de emergencia. El control de la salud de los trabajadores. Componentes implicados en la prevención de riesgos laborales. La gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa. Documentación para la gestión de la prevención de riesgos. Primeros auxilios.

Control de calidad y medioambiente.

Nociones generales sobre Medio Ambiente. La contaminación ambiental. El Derecho en el Medio Ambiente. Desarrollo Sostenible. Instrumentos del Desarrollo Sostenible. Herramientas para el Desarrollo Sostenible en empresas.

4º PERIODO FORMATIVO

Orientación profesional y Técnicas de Búsqueda de empleo.

El sistema Educativo. La Formación Profesional. Formación Ocupacional. Análisis de la Búsqueda de empleo. Empleo por cuenta ajena. El Contrato de Trabajo. Autoempleo: Como crear tu propia empresa.

Internet

Nociones básicas de internet. WWW. La telaraña mundial. Microsoft internet Explorer. Netscape navigator y otros navegadores. Correo electrónico (E-mail). Grupos de noticias (News). Direcciones de internet. Buscadores en internet. Buscar en internet. Transferencia de archivos. Servicio FTP. Comunicación avanzada. Seguridad en internet. Privacidad en internet. El Chat. Conversación en directo. Descargar y compartir archivos. Mensajería.



5º PERIODO FORMATIVO

Presupuestos.

Introducción al control presupuestario. Preparación ante los presupuestos. Elaboración de un presupuesto. Ejemplo de un presupuesto de una empresa comercial. Ejemplo de un presupuesto en una empresa industrial. El presupuesto flexible. Costes. Conceptos básicos de producción.

Excel

Introducción a Excel. Operaciones básicas. Trabajar con celdas. Formato de texto y hojas de cálculo. Uso de nombres y referencias externas. La ayuda de Microsoft Excel. Visualización de los libros de trabajo. Formatos de hoja. Herramientas más útiles en Excel. Fórmulas y funciones. Creación de gráficos.