

Jefe de Recepción

Jefe de Recepción

Duración: 150 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. 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 El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



© icaformación2026

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

1. MÓDULO 1. RECEPCIONISTA DE HOTEL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y LA HOSTELERÍA

1. Historia y Evolución del Turismo
2. Concepto y Definiciones
3. Análisis de la composición del producto turístico en España
4. Principales destinos turísticos españoles y sus características
5. Destinos turísticos Internacionales
6. El mundo de la Hostelería

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL MERCADO TURÍSTICO Y LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

1. Producto y Características del producto
2. La oferta y la demanda del turismo en España
3. La distribución turística
4. Las centrales de reservas
5. Los Sistemas Globales de Distribución GDS
6. Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional
7. Las motivaciones turísticas
8. La distribución del turismo en Internet

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA INTERMEDIACIÓN EN LA RESERVA Y VENTA DE ALOJAMIENTOS

© icaformación2026

1. Relaciones entre Agencias de Viajes y empresas de alojamiento
2. Fuentes informativas de la venta de alojamiento
3. Las reservas directas e indirectas
4. Las tarifas y sus condiciones de aplicación
5. Las cadenas hoteleras y las centrales de reserva
6. Los Tour Operadores

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LEGISLACIÓN GENERAL DEL SECTOR TURÍSTICO

1. Legislación General del Sector Turístico
2. Ordenación sobre Establecimientos Hoteleros
3. Regulación de precios

UNIDAD DIDÁCTICA 5. DEPARTAMENTO DE MOSTRADOR

1. Funciones en el mostrador
2. La plantilla de la recepción. Distribución de horarios
3. Relaciones Interdepartamentales
4. El Rack de Habitaciones
5. El ciclo del cliente
6. El chek in
7. Protocolos de administración de control y gestión
8. La gestión de grupos
9. El libro de Recepción
10. El chek out

UNIDAD DIDÁCTICA 6. DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y CAJA I. DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA BÁSICA

1. Los Documentos comerciales y administrativos
2. Documentos justificativos de las operaciones de compra-venta

UNIDAD DIDÁCTICA 7. DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y CAJA II. OPERACIONES BÁSICAS DE COBROS Y PAGOS

1. Operaciones básicas de cobro y pago
2. Descripción de medios de pago
3. Modelos de documentación de cobro y pago, convencionales o telemáticos
4. Cumplimiento de libros de caja y bancos
5. Impresos correspondientes a los servicios bancarios básicos
6. Gestión de tesorería: Banca online
7. Aplicaciones informáticas

UNIDAD DIDÁCTICA 8. DEPARTAMENTO DE CONSERJERÍA

1. Organización y funciones
2. Documentación, Soportes de información
3. Personal de Conserjería

UNIDAD DIDÁCTICA 9. HABILIDADES COMUNICATIVAS EN EL PERSONAL DE RECEPCIÓN

1. Conceptualización de la Comunicación
2. Elementos constitutivos de la comunicación
3. Teorías de la comunicación según el contexto
4. Obstáculos en la comunicación
5. Tipos de Comunicación
6. Habilidades conversacionales
7. La escucha
8. La empatía
9. La reformulación
10. La Aceptación incondicional
11. La destreza de personalizar
12. La Confrontación

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN RECEPCIÓN

1. Pautas Generales
2. Recepción de visitas
3. El Teléfono
4. Proporcionar información
5. Entrevistas

UNIDAD DIDÁCTICA 11. CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

1. Introducción. La calidad del servicio y Atención al Cliente
2. El Cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 12. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA HOSTELERÍA

1. Conceptos básicos en Prevención de Riesgos laborales
2. Descripción y características del Sector de la Hostelería
3. Legislación específica en Prevención de Riesgos Laborales en el Sector
4. Factores de Riesgo y Medidas Preventivas
5. Absentismo, rotación y riesgos psicosociales asociados al sector
6. El acoso psicológico en el trabajo
7. El estrés laboral
8. MÓDULO 2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN DEPARTAMENTOS DE RECEPCIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE PLANTILLAS

© icaformación2026

1. Introducción
2. Concepto de planificación de Recursos Humanos
3. Importancia de la planificación de los Recursos Humanos: ventajas y desventajas
4. Objetivos de la planificación de Recursos Humanos
5. Requisitos previos a la planificación de Recursos Humanos
6. Modelos de planificación de los Recursos Humanos
7. El caso especial de las Pymes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

1. Descripción y Análisis de Puestos de Trabajo
2. El proceso de analizar los puestos de trabajo
3. El análisis de la información

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL

1. Introducción
2. Reclutamiento: definición
3. Canales de reclutamiento
4. Tipos de candidaturas
5. Intermediarios y mediadores en el proceso del reclutamiento
6. Selección. La entrevista laboral
7. Formas de solicitud de empleo
8. Así inflan el currículum los candidatos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. FORMACIÓN

1. La formación como opción estratégica
2. El servicio de formación en la organización
3. La elaboración del plan de formación
4. La propuesta del plan de formación
5. Gestión del plan de formación
6. Proceso de gestión de acciones formativas
7. Evaluación del plan de formación

UNIDAD DIDÁCTICA 5. INTRODUCCIÓN A LAS COMPETENCIAS

1. Las competencias, un nuevo enfoque para la gestión empresarial
2. Competencias en el contexto laboral
3. ¿Cómo se adquieren las competencias?
4. Competencias, tipología y significado

UNIDAD DIDÁCTICA 6. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE PERSONAS

© icaformación2026

1. ¿Qué es la gestión por competencias?
2. El proceso de selección
3. Formación basada en competencias
4. La evaluación en el modelo de gestión por competencias
5. Herramientas de evaluación
6. Política de retribución
7. El clima laboral, la motivación y la satisfacción en el trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONTRATOS (I). LA RELACIÓN LABORAL

1. El contrato de trabajo
2. Las empresas de trabajo temporal (ETT)
3. Tiempo de trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 8. CONTRATOS (II). MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

1. Tipologías y modalidades de contrato de trabajo
2. Contratos indefinidos
3. Contratos temporales
4. Contratos para personas con discapacidad
5. Transformación en indefinidos de los contratos en prácticas, de relevo y de sustitución por anticipación de la edad de jubilación
6. Otros tipos de contratos
7. Modificaciones sustanciales del contrato de trabajo
8. Ineficacia, suspensión y extinción del contrato de trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 9. GESTIÓN DE NÓMINAS Y COTIZACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL

1. El Salario
2. Cotización a la Seguridad Social
3. Retención por IRPF
4. Relación de ejercicios resueltos

UNIDAD DIDÁCTICA 10. FUNDAMENTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. El trabajo y la salud
2. Los riesgos profesionales
3. Factores de riesgo
4. Consecuencias y daños derivados del trabajo
5. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales
6. Organismos públicos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 11. RIESGOS GENERALES Y SU PREVENCIÓN EN LA EMPRESA

1. Introducción
2. Riesgos en el manejo de herramientas y equipos
3. Riesgos en la manipulación de sistemas e instalaciones
4. Riesgos en el almacenamiento y transporte de cargas
5. Riesgos asociados al medio de trabajo
6. Riesgos derivados de la carga de trabajo
7. La protección de la seguridad y salud de los trabajadores

UNIDAD DIDÁCTICA 12. ACTUACIÓN EN EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN

1. Tipos de accidentes
2. Evaluación primaria del accidentado
3. Primeros auxilios
4. Socorrismo
5. Situaciones de emergencia
6. Planes de emergencia y evacuación
7. Información de apoyo para la actuación de emergencias

© icaformación2026