

## CONTENIDO PROGRAMÁTICO

### *Recepcionista Administrativo de Hotelería*

**Duración:** 30 horas cronológicas

**Público:** General  
**Ejecución:** Todo Chile

#### **OBJETIVO DEL CURSO:**

Que los participantes adquieran las competencias básicas requeridas para desempeñarse de forma eficiente como recepcionista hotelero, de manera tal que pueda brindar el mejor servicio y la mayor satisfacción a clientes o usuarios.

#### **UNIDAD I:**

##### **Introducción al turismo y la hotelería**

3 horas

- Definición de turismo
- Tipos de Turismo
- Definición del Sector Hotelero
- Descripción del Sistemas de contabilidad y costos en las empresas hoteleras

#### **UNIDAD 2:**

##### **El departamento de recepción**

3 horas

- Organización departamental
- Funciones y tareas
- Tipos y tarifas de habitaciones
- Reserva de habitaciones
- Procedimiento para recibir una reserva

#### **UNIDAD 3:**

##### **Tareas de mostrador en recepción**

3 horas

- El check-in
- El check-out
- Las tareas de recepción según el turno

#### **UNIDAD 4:**

##### **La Facturación de Servicios y Caja en Recepción**

6 horas

- Mano corriente o diario de producción: manual y mecánica
- Facturación: contado y crédito
- La Caja de Recepción

**UNIDAD 5:**

**Tareas de Conserjería**

3 horas

- La conserjería en recepción
- El personal del departamento de conserjería
- Las funciones del departamento de conserjería

**UNIDAD 6:**

**La Atención al Cliente**

6 horas

- Definición de cliente
- Tipos de clientes
- La comunicación como herramienta de servicio
- Normas de actuación ante la petición de un cliente
- Quejas y reclamaciones de un cliente
- Las Hojas de reclamaciones

**UNIDAD 7:**

**Mercado laboral**

3 horas

- Oficina Municipal de Información Laboral
- Diseño de currículum vitae
- Entrevista de trabajo

**EVALUACIÓN FINAL**

3 horas

