Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

SERVICIO DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN AL CLIENTE, FACTURACIÓN Y CAJA

Versión 2

Noviembre 2024

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL
SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL
SEPE

SISTEMA NACIONAL DE EMPLEO

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	SERVICIO DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN AL CLIENTE, FACTURACIÓN Y CAJA
Familia Profesional:	HOSTELERÍA Y TURISMO
Área Profesional:	ALOJAMIENTO
Código:	HOTA04
Nivel de cualificación profesional:	2

Objetivo general

Realizar tareas de atención al cliente, facturación, caja y aquellas gestiones relacionadas con la ocupación y venta de habitaciones.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	TAREAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, FACTURACIÓN Y CAJA	9 horas
Módulo 2	GESTIONES RELACIONADAS CON LA OCUPACIÓN Y VENTA DE HABITACIONES	9 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Duración de la formación

Duración total	18 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones / titulaciones	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: -Certificado profesional de nivel 1 -Título de Técnico Básico (FP de Grado Básico) o equivalente -Título de Técnico (FP de Grado Medio) o equivalente
Experiencia profesional	No se requiere
Otros	No se requiere titulación para trabajadores ocupados

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: Técnico de grado medio o superior de la familia profesional de Hostelería y Turismo o Certificados de Profesionalidad de nivel 2 del área profesional de la familia profesional de Hostelería y Turismo
Experiencia profesional mínima requerida	3 años de experiencia profesional en la ocupación de categoría superior en el caso de no disponer de titulación
Competencia docente	Se requiere 6 meses de experiencia docente en el sector o en su defecto, aportar una de las siguientes titulaciones: - Máster del profesorado. - CAP - CAP de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo SSCE0110

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula polivalente	30.0 m²	2.0 m² / participante

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente	- Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador - 1 Mostrador de alojamiento. - 1 Fotocopiadora - Calculadoras con función de impresión (en cantidad suficiente según el número de alumnos) - 1 Armario con baldas - 1 Caja de seguridad tipo habitación instalada en armario. - 1 Mueble estantería especial - 1 Mueble-archivador de carpetas colgantes - Material consumible de recepción (en cantidad suficiente según el número de alumnos) - PCs instalados en red, cañón de proyección e internet (1 por alumno) - Software específico de la especialidad (en cantidad suficiente según el número de alumnos) - Equipos audiovisuales: cañón de proyección y pantalla - 1 Impresora láser color - 1 Escáner - Teléfonos de prácticas (en cantidad suficiente según el número de alumnos)

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento. Los otros espacios formativos e instalaciones tendrán la superficie y los equipamientos necesarios que ofrezcan cobertura suficiente para impartir la formación con calidad.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 4422 RECEPCIONISTAS DE HOTELES

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1:	**TAREAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, FACTURACIÓN Y CAJA**

OBJETIVO

Realizar tareas de atención al cliente, facturación y control de caja

DURACIÓN:

9 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

Atención al cliente en el mostrador
- Realizar las tareas de atención al cliente en Mostrador
  Gestión de la información en el departamento de recepción
- Circuitos internos y externos de información.
Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.
- Identificar los circuitos internos y externos de información.
- Identificar la documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción: obtención, archivo y difusión de la información generada.
- Ocuparse de centralizar relaciones con otros departamentos
- Obtención, archivo y difusión de la información generada.
 Cobros y facturación de servicios propios de establecimientos de alojamiento
- Operaciones de facturación y cobro a partir de los datos de estancia y servicios consumidos.
- Informes de gestión que justifiquen el origen de desviaciones y propongan medidas correctoras.
 Operativa de caja
 Realizar el control de estadísticas

Habilidades de gestión, personales y sociales

Colaborar y participar activamente con el equipo de trabajo. Realizar el trabajo bajo la perspectiva de orientación al cliente. Mostrar una actitud de dedicación y motivación en el trabajo. Demostrar amabilidad, educación, respeto, cordialidad y actitud conciliadora. Cumplir los procedimientos y normas de prevención de riesgos laborales. Tener iniciativa personal en el trabajo.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2:	GESTIONES RELACIONADAS CON LA OCUPACIÓN Y VENTA DE HABITACIONES

OBJETIVO

Realizar las gestiones relacionadas con la ocupación y venta de habitaciones

DURACIÓN:

9 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

Operaciones y procesos durante la estancia de clientes: - Conocer las distintas operaciones y procesos a realizar durante la estancia de clientes, así como, las aplicaciones informáticas de gestión que se utilizan en recepción - Identificación y diseño de documentación. - Operaciones con moneda extranjera. - Análisis del servicio de noche en la recepción. - 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. - Aplicaciones informáticas de gestión de recepción. Facturación y cobro de servicios de alojamiento - Conocer las principales operaciones facturación y cobro de servicios de alojamiento, diferenciando los diversos medios de pago y sus formas de aplicación. - Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados. - Saber realizar el Cierre diario. Control de las distintas funciones por turnos: - Realizar las funciones turno de mañana (control de salidas, ampliación de estancias, etc.) - Realizar las funciones turno de tarde (nuevas llegadas, control de ocupación, etc.) - Realizar las funciones turno de noche (últimas llegadas y primeras salidas, cierre de día, auditorías, etc.)

Habilidades de gestión, personales y sociales

Colaborar y participar activamente con el equipo de trabajo. Realizar el trabajo bajo la perspectiva de orientación al cliente. Mostrar una actitud de dedicación y motivación en el trabajo. Demostrar amabilidad, educación, respeto, cordialidad y actitud conciliadora. Cumplir los procedimientos y normas de prevención de riesgos laborales. Tener iniciativa personal en el trabajo

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.

Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.

La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.

Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicite, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.

La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.

Los/a alumnos/as realizarán una prueba teórico-práctica que verifique los resultados de aprendizaje descritos en el apartado correspondiente. - Prueba teórica (conocimientos): Cuestionario de evaluación de diez ítems. La puntuación de apto se obtendrá a partir de 5 puntos, siendo el valor de cada ítem de un punto. 7 - Prueba práctica para evaluar los resultados de aprendizaje (destrezas cognitivas y prácticas): Bajo un supuesto debidamente caracterizado por el docente, los/as alumnos/as realizarán (de forma individual o grupal, dependiendo del criterio establecido por el docente) una prueba práctica consistente en la realización de gestiones relacionadas con la ocupación y venta de habitaciones. La calificación de la prueba será apto o no apto en la realización de la misma. La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto. Para superar el módulo lo/as participantes deberán obtener apto en ambas pruebas.