



Programa Recepcionista Hotelero TUHO369

Requisitos	CONCLUSIÓN III CICLO EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA CONOCIMIENTOS BÁSICOS DEL IDIOMA INGLÉS APLICAR PROCESO DE SELECCIÓN DEFINIDO POR EL NÚCLEO MAYOR DE 18 AÑOS
-------------------	---

Código	Nombre Módulo	Horas
TUHO243	Turismo y Hospedaje	100

Objetivo Curricular	ANALIZAR LOS DIFERENTES ELEMENTOS QUE DEFINEN Y CARACTERIZAN AL FENOMENO TURISTICO, DESDE UNA OPTICA HISTORICA, TECNICA, SOCIAL Y ECONOMICA
Ejes Temáticos	CONCEPTOS BASICOS DE TURISMO ACONTECIMIENTOS HISTORICOS DEL TURISMO FORMAS Y TIPOS DE TURISMO EFECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LA ACTIVIDAD TURISTICA COMPONENTES DEL PATRIMONIO TURISTICO CALIDAD EN EL SERVICIO LEYES 7600, 7899 Y GESTION AMBIENTAL

Código	Nombre Módulo	Horas
TUHO88	Gestión Operativa de Reservas	68

Objetivo Curricular	APLICAR UN SISTEMA PARA EL MANEJO DE LAS RESERVACIONES EN UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE, EMPLEANDO LOS EQUIPOS, LA DOCUMENTACION Y LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL E INFORMACION DISPONIBLES.
Ejes Temáticos	POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RESERVAS. SISTEMAS DE REGISTRO, CONTROL, CANCELACION Y CONFIRMACION DE RESERVAS. TIPOS DE CAMBIO DE DINERO. CONOCIMIENTO Y MANEJO DEL EQUIPO ELECTRONICO. RESERVA DE HABITACIONES REGISTRO, ACTUALIZACION, TRAMITACION Y ARCHIVO DE DOCUMENTACION DE RESERVAS.



Código	Nombre Módulo	Horas
TUHO89	Gestión Operativa y Administrativa en Recepción	76

Objetivo Curricular	APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS PARA EL RECIBIMIENTO, ATENCION Y DESPIDO DE HUESPEDES Y CLIENTES EN RECEPCION, DE ACUERDO CON LAS TECNICAS PROPIAS DEL SERVICIO AL CLIENTE.
Ejes Temáticos	PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION GENERAL DE HUESPEDES Y CLIENTES. PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE HUESPEDES " CHECK IN" GRUPALES E INDIVIDUALES. NORMAS DE SERVICIO, RELACIONES PUBLICAS Y PROTOCOLO. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE SOLICITUDES, QUEJAS Y CONSULTAS. SISTEMAS DE CONTROL PARA EL MANEJO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION. PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE SALIDA " CHECK OUT " DE HUESPEDES.

Código	Nombre Módulo	Horas
TUHO90	Operación de la Central Telefónica	52

Objetivo Curricular	APLICAR LAS TECNICAS DE OPERACION DE LA CENTRAL TELEFONICA UTILIZANDO LOS EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES, DOCUMENTACION, PROCEDIMIENTOS Y NORMAS DE SERVICIO AL CLIENTE, PROPIOS DE UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE.
Ejes Temáticos	PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACION DE LA CENTRAL TELEFONICA. PROCEDIMIENTOS PARA EL RECIBIMIENTO, ATENCION Y TRANSFERENCIA DE LLAMADAS. PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISION DE LLAMADAS. PROCEDIMIENTOS PARA EL COSTEO Y FACTURACION DE LLAMADAS PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO, TRAMITACION Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS.

Código	Nombre Módulo	Horas
TUHO91	Servicio de Caja de Recepción	60

Objetivo Curricular	EJECUTAR LA OCUPACION DE LA CAJA DE RECEPCION, EMPLEANDO LOS PROCEDIMIENTOS CORRESPONDIENTES A ESTA AREA Y LAS NORMAS DE SERVICIO AL CLIENTE.
Ejes Temáticos	PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACION DE LA CAJA DE RECEPCION. FUNCIONES PROPIAS DEL CAJERO DE RECEPCION. PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO, TRAMITACION Y ARCHIVO DE REPORTES, INFORMES, COMPROBANTES DE CAJA, FACTURA Y DOCUMENTACION.

Código	Nombre Módulo	Horas
CSID04	Inglés Básico	200

**** Información la suministra el Núcleo de Comercio y Servicios**

Código	Nombre Módulo	Horas
CSID37	Inglés para Recepción Hotelera	100

**** Información la suministra el Núcleo de Comercio y Servicios**

Código	Nombre Módulo	Horas
CSIF02	Procesador de Palabras (Word)	52

**** Información la suministra el Núcleo de Comercio y Servicios**

Código	Nombre Módulo	Horas
CSIF05	Hoja Electrónica (Excel)	52

**** Información la suministra el Núcleo de Comercio y Servicios**

Código	Nombre Módulo	Horas
TUHO97	Práctica Supervisada Recepción Hotelera	160

Objetivo Curricular	APLICAR LOS PROCESOS DE INFORMACION, VENTAS, RESERVACION, RECIBIMIENTO, REGISTRO, ATENCION Y DESPEDIDA PROPIOS DEL SERVICIO DE RECEPCION EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE CON CATEGORIA TURISTICA.
Ejes Temáticos	-INTRODUCCION AL TURISMO Y LA HOTELERIA -COMUNICACION Y TRATO CON EL CLIENTE. -PROCESOS DE RESERVACIONES -OPERACIONES A LA ENTRADA Y SALIDA DEL CLIENTE. -OPERACIONES DURANTE LA ESTADIA DE LOS CLIENTES -OPERACIONES CONTABLES DE RECEPCION -MANEJO DE LA CENTRAL TELEFONICA.