



# Guía didáctica

HOTA0308. Recepción en alojamientos

## INTRODUCCIÓN

El sector turístico es uno de los pilares fundamentales de la economía en muchos países, y los alojamientos turísticos desempeñan un papel clave en la experiencia del visitante. Dentro de estos establecimientos, el área de recepción cumple una función esencial como primer punto de contacto entre el cliente y la empresa. La calidad del servicio ofrecido en este espacio no solo determina la percepción inicial del huésped, sino que también influye directamente en su satisfacción, fidelización y recomendación.

El certificado de profesionalidad **HOTA0308: Recepción en alojamientos** está diseñado para formar a profesionales altamente cualificados en el área de recepción de establecimientos turísticos, como hoteles, hostales, apartamentos turísticos, entre otros. A través de este curso, el alumno adquirirá los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para realizar de forma eficaz las tareas propias de este puesto, garantizando un servicio de atención al cliente excelente, coordinando las operaciones de recepción y colaborando en la gestión administrativa y comercial del establecimiento.

Este programa formativo responde a la necesidad de adaptación del personal de recepción a un entorno cada vez más dinámico, digitalizado y exigente, donde se requiere dominio de idiomas, herramientas informáticas específicas del sector, habilidades de comunicación y capacidad para resolver conflictos. El curso incluye contenidos teóricos y prácticos que permitirán al estudiante desenvolverse con soltura en distintas situaciones reales del entorno laboral.

### Objetivo general

Capacitar al alumno para organizar y gestionar el área de recepción en alojamientos, aplicando los procedimientos establecidos, ofreciendo una atención de calidad al cliente en todos los servicios prestados, y actuando según normas de protocolo, seguridad y legislación vigente.

### Objetivos específicos

1. Identificar la estructura organizativa y funcional del área de recepción y su relación con otros departamentos del alojamiento.
2. Aplicar técnicas de atención al cliente orientadas a la excelencia en el servicio y la fidelización del huésped.
3. Manejar los sistemas y aplicaciones informáticas utilizados en la gestión de reservas, check-in, check-out y facturación.
4. Desarrollar habilidades de comunicación, tanto oral como escrita, en al menos una lengua extranjera, preferentemente inglés.
5. Resolver de forma eficaz incidencias, reclamaciones y conflictos que puedan surgir durante la estancia del cliente.

6. Aplicar criterios de sostenibilidad, accesibilidad, igualdad de género y responsabilidad social en el desempeño de las funciones propias de recepción.
7. Colaborar en la gestión administrativa y comercial del establecimiento, realizando informes, control de documentación y apoyo en acciones de marketing.
8. Actuar conforme a las normas de seguridad e higiene en el trabajo, y respetar la legislación vigente en materia de turismo y protección de datos.

### CONTENIDO FORMATIVO

<b>HOTA0308</b>	<b>Recepción en alojamientos</b>	<b>510 horas</b>
<b>MF0263</b>	<b>Acciones comerciales y reservas</b>	<b>150</b>
<b>UF0050</b>	<b>Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos</b>	<b>60</b>
UA1	Tratamiento y análisis del estado de reservas	60
<b>UF0051</b>	<b>Diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos</b>	<b>60</b>
UA1	El mercado turístico nacional e internacional	6
UA2	Segmentación y tipología de la demanda turística	12
UA3	Aplicación del Marketing en hostelería y turismo	9
UA4	Aplicación del plan de acción comercial	6
UA5	Aplicación de las técnicas de venta a las acciones comerciales y reservas en alojamientos	15
UA6	Aplicación de la negociación a las acciones comerciales y reservas en alojamientos	12
<b>UF0042</b>	<b>Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo</b>	<b>30</b>
UA1	La comunicación aplicada a la hostelería y turismo	15
UA2	Atención al cliente en hostelería y turismo	15
<b>MF0264</b>	<b>Recepción y atención al cliente</b>	<b>180</b>
<b>UF0052</b>	<b>Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos</b>	<b>90</b>
UA1	El departamento de recepción	11
UA2	Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento	12
UA3	Gestión de la información en el departamento de recepción	12
UA4	Prestación de servicios de recepción	20
UA5	Facturación y cobro de servicios de alojamiento	10
UA6	Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento	25
<b>UF0042</b>	<b>Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo</b>	<b>30</b>
UA1	La comunicación aplicada a la hostelería y turismo	14

<b>HOTA0308</b>	<b>Recepción en alojamientos</b>	<b>510 horas</b>
UA2	Atención al cliente en hostelería y turismo	16
<b>UF0043</b>	<b>Gestión de protocolo</b>	<b>30</b>
UA1	Eventos y protocolo	30
<b>UF0044</b>	<b>Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales</b>	<b>30</b>
UA1	Fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo	5
UA2	El papel del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales	5
UA3	Técnicas básicas de prevención de riesgos laborales para mandos intermedios	5
UA4	Tipos de riesgos y medida preventivas	10
UA5	Primeros auxilios	5
<b>MF0265</b>	<b>Gestión de departamentos del área de alojamiento</b>	<b>120</b>
<b>UF0048</b>	<b>Procesos de gestión intermedio en la prevención de riesgos laborales</b>	<b>70</b>
UA1	La planificación en las empresas y entidades de alojamiento	9
UA2	Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento	9
UA3	Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento	9
UA4	Evaluación de costes, productividad y análisis económico para áreas de alojamiento	9
UA5	La organización en los establecimientos de alojamiento	12
UA6	La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción	8
UA7	La dirección de personal en el área de alojamiento	8
UA8	Aplicaciones informáticas específicas para la administración de áreas de alojamiento	6
<b>UF0049</b>	<b>Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo</b>	<b>50</b>
UA1	La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo	15
UA2	La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística	15
UA3	Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo	20

<b>HOTA0308</b>	<b>Recepción en alojamientos</b>	<b>510 horas</b>
<b>MF1057</b>	<b>Inglés profesional para turismo</b>	<b>90</b>
UA1	Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos	30
UA2	Prestación de información turística en inglés	30
UA3	Atención al cliente de servicios turísticos en inglés	30