

## Gestion hotelera

Modalidad: curso e-Learning Duración: 50 horas

Categorías: Hostelería y turismo

### OBJETIVOS

- Saber qué tipos de hoteles existen y cómo se organizan.
- Conocer los principales aspectos de la oferta y demanda actual en el sector hotelero.
- Organizar el departamento de Recepción y sus subdepartamentos de Reservas y Recepción, teniendo en cuenta sus funciones y los procesos básicos que los caracterizan.
- Organizar y desarrollar correctamente el trabajo de los departamentos de Conserjería, Comunicaciones y Pisos de un hotel.

### CONTENIDOS

#### UD1. La industria hotelera

1. Introducción
2. Características de la industria hotelera
3. Tipología y clasificación
  - 3.1. Clasificación según la categoría
  - 3.2. Clasificación según sus características generales, su oferta y tipo de cliente.
  - 3.3. Clasificación según Normativa.
4. Explotación de las empresas de alojamiento.
5. Estructuras de organización.
6. Distribución general de un hotel.
7. Situación actual del sector

#### UD2. Departamento operacional del hotel. Recepción

1. Introducción a los departamentos de un hotel
2. El departamento de Alojamiento.
3. Subdepartamentos de Recepción
  - 3.1. Subdepartamento de Mostrador
    - 3.1.1. El proceso de la recepción
  - 3.2. Subdepartamentos de Facturación y Caja
  - 3.3. Subdepartamento de Reservas
    - 3.3.1. La reserva
    - 3.3.2. Principales funciones del subdepartamento de reservas
    - 3.3.3. Factores a tener en cuenta para realizar una reserva

- 3.3.4. El proceso de reserva
- 3.3.5. Documentos utilizados en la reserva
- 3.3.6. Procesos de reservas de contingentes o grupos
- 4. Funciones del director en el proceso de control
- 5. Esquema de las funciones realizadas por el departamento de alojamiento

### **UD3. Departamento operacional del hotel. Restauración y cocina**

- 1. Introducción
- 2. La cocina
  - 2.1. La organización en la cocina
  - 2.2. La ordenación de los recursos materiales y humanos de la cocina
  - 2.3. La planificación de trabajo en la cocina
  - 2.4. Organigrama
- 3. Restaurante-comedor
- 4. El bar en el hotel
  - 4.1. Clasificación de bares
  - 4.2. Preparación y desarrollo del servicio
  - 4.3. La oferta del bar
  - 4.4. Elementos de control
  - 4.5. Coordinación con otros departamentos
- 5. Servicio de habitaciones y minibar
  - 5.1. Organización del servicio de habitaciones
  - 5.2. Preparación y desarrollo del servicio
  - 5.3. Carta del servicio de habitaciones
  - 5.4. El minibar

### **UD4. Departamentos operacionales del hotel. Consejería, Comunicaciones y Pisos**

- 1. La conserjería de un hotel
  - 1.1. Organización
  - 1.2. Funciones de conserjería
- 2. La comunicación en el hotel
  - 2.1. Teléfonos
  - 2.2. Télex (teletipo) y fax
  - 2.3. Buscapersonas y walkie-talkie
  - 2.4. Megafonía
- 3. Pisos
  - 3.1. Secciones del subdepartamento de pisos
  - 3.2. Relaciones interdepartamentales
  - 3.3. Planificación del departamento

- 3.4. Procedimientos operacionales
- 3.5. La sección de Habitaciones
- 3.6. Funciones de la gobernanta
- 3.7. Tipos de limpieza en las habitaciones
- 3.8. Inspección y mantenimiento de habitaciones

## **UD5. Departamentos staff del hotel**

- 1. Servicios auxiliares
  - 1.1. Zonas donde realizar el mantenimiento
  - 1.2. Tipos de mantenimiento: preventivo y correctivo
  - 1.3. El control de mantenimiento y sus elementos administrativos
  - 1.4. Planificación de mantenimiento y análisis de resultados
- 2. Lencería y Lavandería
  - 2.1. Lencería
  - 2.2. Lavandería
  - 2.3. Organigrama y funciones del personal
  - 2.4. Organización del trabajo
  - 2.5. Coordinación interdepartamental y elementos administrativos de control
- 3. Compras y almacén
  - 3.1. Política de compras
  - 3.2. Proveedores
  - 3.3. El pedido
  - 3.4. La planificación de trabajo
  - 3.5. Control de Economato y Bodega. El inventario
  - 3.6. Almacenaje de mercancías y métodos de valoración
- 4. Revenue Management.