

Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos

Modalidad: curso e-Learning Duración: 90 horas

Categorías: Hostelería y turismo

OBJETIVOS

- Analizar la organización y funciones más frecuentes de los departamentos de recepción, justificando estructuras organizativas adecuadas a cada tipo de establecimiento
- Analizar los procedimientos de gestión de la información en la recepción, explotando las aplicaciones informáticas propias y justificando su utilización en los diferentes tipos de alojamientos
- Analizar los procesos propios del departamento de recepción y aplicar los procedimientos idóneos para la correcta prestación y control de los servicios que le son inherentes
- Desarrollar los procesos de gestión de cobros y facturación, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su realización
- Analizar el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables

CONTENIDOS

UD1. El Departamento de Recepción.

- 1.1. Objetivos funciones y tareas propias del departamento.
- 1.2. Planteamiento de estructura física organizativa y funcional.
- 1.3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.

UD2. Instalaciones Complementarias y Auxiliares de un Establecimiento de Alojamiento.

- 2.1. Bar comedor cocina office.
- 2.2. Instalaciones deportivas (piscina etc.) y jardines.
- 2.3. Instalaciones auxiliares.
- 2.4. Tipos de energía combustibles y otros recursos en los establecimientos turísticos.

UD3. Gestión de la Información en el Departamento de Recepción.

- 3.1. Circuitos internos y externos de información. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.

3.2. Obtención archivo y difusión de la información generada.

UD4. Prestación de Servicios de Recepción.

- 4.1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes.
- 4.2. Análisis del servicio de noche en la recepción.
- 4.3. 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.
- 4.4. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

UD5. Facturación y Cobro de Servicios de Alojamiento.

- 5.1. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
- 5.2. Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios o clientes por procedimientos manuales e informatizados.
- 5.3. Cierre diario.

UD6. Gestión de la Seguridad en Establecimientos de Alojamiento.

- 6.1. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.
- 6.2. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias.
- 6.3. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias.
- 6.4. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
- 6.5. Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia.
- 6.6. Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro.
- 6.7. La seguridad de los clientes y sus pertenencias.
- 6.8. Especificidades en entidades no hoteleras.