



Curso ON-LINE

GESTIÓN DE HOTELES

OBJETIVOS



- Aprender a desarrollar los diferentes elementos que conforman la **estructura de un hotel**, adquiriendo una perspectiva global de cómo funcionan los diferentes servicios.
- Obtener una **perspectiva diferente del personal** que conforma cada uno de los departamentos, así como las funciones que tienen que desarrollar los trabajadores en la gestión de hoteles.
- Aprender las técnicas necesarias para ser capaz de informar, atender, dirigir, orientar y **satisfacer las necesidades del cliente**, así como el manejo de las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de gestión.
- Adquirir los conocimientos necesarios para obtener un buen **nivel de organización dentro del puesto de trabajo** y así optimizar el rendimiento en la gestión del hotel tanto internamente como externamente.

ÍNDICE

UD1. La industria hotelera.

- 1.1. Introducción y características
- 1.2. Tipología y clasificación
- 1.3. Estructuras de organización
- 1.4. Distribución general de un hotel
- 1.5. Situación actual del sector

UD2. Departamento operacional del hotel: recepción.

- 2.1. Introducción a los departamentos de un hotel
- 2.2. El departamento de alojamiento o recepción
- 2.3. El subdepartamento de reservas
- 2.4. El subdepartamento de recepción
- 2.5. Esquema de las funciones realizadas por el departamento de alojamiento

UD3. Departamento operacional del hotel: restauración y cocina.

- 3.1. Introducción
- 3.2. La cocina
- 3.3. Restaurante – comedor



- 3.4. El bar en el hotel
- 3.5. Servicios de habitaciones y mini-bar

UD4. Departamentos operacionales del hotel: consejería, comunicaciones y pisos.

- 4.1. La conserjería de un hotel
- 4.2. La comunicación en el hotel
- 4.3. Pisos

UD5. Departamentos staff del hotel: servicios auxiliares, lencería y lavandería, compras y almacén.

- 5.1. Servicios auxiliares
- 5.2. Lencería y lavandería
- 5.3. Compras y almacén

UD6. Seguridad e higiene en hoteles.

- 6.1. Concepto de seguridad
- 6.2. Seguros
- 6.3. Medidas a adoptar para la prevención de incendios
- 6.4. La seguridad en otras zonas del hotel
- 6.5. Disposiciones legales en materia de seguridad y prevención
- 6.6. La higiene en el hotel