



Curso ON-LINE

ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

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

ÍNDICE

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 de 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 a 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.