ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

SKU: EVOL-5118-VNO-A | **Categorías:** Alojamiento, HOSTELERÍA, RESTAURACIÓN Y TURISMO

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas	100
Acreditado por Universidad	SI
Créditos ECTS	4

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

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.