

GESTIÓN HOTELERA



SKU: 3580-84_V2

Horas: 50

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.

CONTENIDO

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.