



ÁREA: HOSTELERÍA Y TURISMO

GESTIÓN DE HOTELES

60 horas

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:

TEMA 1. LA INDUSTRIA HOTELERA

- 1.1. Introducción y características
 - 1.1.1. Introducción
 - 1.1.2. Características
- 1.2. Tipología y clasificación
 - 1.2.1. Clasificación según el real decreto 1634/1983
 - 1.2.2. Clasificación según la categoría
 - 1.2.3. Clasificación por ubicación, tipo de cliente y oferta
- 1.3. Estructuras de organización
- 1.4. Distribución general de un hotel
- 1.5. Situación actual del sector
 - 1.5.1. Situación
 - 1.5.2. Tendencias



TEMA 2. DEPARTAMENTO OPERACIONAL DEL HOTEL: RECEPCIÓN

- 2.1. Introducción a los departamentos de un hotel
- 2.2. El departamento de alojamiento o recepción
 - 2.2.1. Características principales del departamento de alojamiento
 - 2.2.2. Organización y funciones
 - 2.2.2.1. Organización del departamento de alojamiento
 - 2.2.2.2. Funciones
- 2.3. El subdepartamento de reservas
 - 2.3.1. La reserva
 - 2.3.2. Funciones principales
 - 2.3.3. Factores a tener en cuenta para realizar una reserva
 - 2.3.4. Proceso de reserva
 - 2.3.5. Situación de la reserva actualmente
 - 2.3.6. Proceso de reserva de contingentes o grupos
 - 2.3.6.1. Condiciones
 - 2.3.6.2. Política de depósitos o pagos
 - 2.3.6.3. Códigos para grupos y agencias
 - 2.3.6.4. Porcentajes de ocupación y precios promedio
- 2.4. El subdepartamento de recepción
 - 2.4.1. Funciones básicas del departamento
 - 2.4.2. El proceso de la recepción
 - 2.4.2.1. Preparación de la llegada
 - 2.4.2.2. Entradas
 - 2.4.2.3. Estancias
 - 2.4.2.4. Salidas
 - 2.4.3. Recepción y el control de ocupación del hotel
 - 2.4.3.1. La cuenta
 - 2.4.3.2. Las funciones del director del hotel en el proceso de control
 - 2.4.3.3. El overbooking
 - 2.4.4. Esquema resúmen del proceso de recepción de un cliente
- 2.5. Esquema de las funciones realizadas por el departamento de alojamiento

TEMA 3. DEPARTAMENTO OPERACIONAL DEL HOTEL: RESTAURACIÓN Y COCINA

- 3.1. Introducción
- 3.2. La cocina
- 3.3. Restaurante – comedor
 - 3.3.1. La organización del restaurante – comedor
 - 3.3.2. Prestación de servicios del comedor
 - 3.3.3. La planificación de trabajo en el comedor
- 3.4. El bar en el hotel



- 3.4.1. Clasificación de bares
- 3.4.2. Preparación y desarrollo del servicio
- 3.4.3. La oferta del bar
- 3.4.4. Elementos de control
- 3.4.5. Coordinación con otros departamentos
- 3.5. Servicios de habitaciones y mini-bar
- 3.5.1. Organización del servicio de habitaciones
- 3.5.2. Preparación y desarrollo del servicio
- 3.5.3. Carta del servicio de habitaciones
- 3.5.4. El mini-bar

TEMA 4. DEPARTAMENTOS OPERACIONALES DEL HOTEL: CONSEJERÍA, COMUNICACIONES Y PISOS

- 4.1. La conserjería de un hotel
- 4.1.1. Introducción
- 4.1.2. Organización
- 4.1.3. Funciones de conserjería
- 4.2. La comunicación en el hotel
- 4.2.1. Introducción
- 4.2.2. Teléfonos
- 4.2.2.1. Funciones
- 4.2.2.2. Organización
- 4.2.2.3. Misiones básicas de los telefonistas
- 4.2.2.4. Instrumentos de control
- 4.2.3. Télex y telefax
- 4.2.4. Buscapersonas y walkie-talkie
- 4.2.5. Megafonía
- 4.3. Pisos
- 4.3.1. Secciones del subdepartamento de pisos
- 4.3.2. Relaciones interdepartamentales
- 4.3.3. Planificación del departamento
- 4.3.4. Procedimientos operacionales
- 4.3.5. La sección de habitaciones
- 4.3.5.1. Factores que influyen en la organización de tareas
- 4.3.5.2. Tiempo en la realización de tareas
- 4.3.5.3. El plano de las habitaciones
- 4.3.5.4. Personal y ocupación
- 4.3.5.5. Apertura de la casa: opening the house
- 4.3.6. Funciones de la gobernanta
- 4.3.6.1. Actividades del servicio



- 4.3.6.2. Procedimientos para la resolución de una habitación con el cartel “no molestar”
- 4.3.7. Tipos de limpieza en las habitaciones
- 4.3.8. Inspección y mantenimiento de las habitaciones

TEMA 5. DEPARTAMENTOS STAFF DEL HOTEL: SERVICIOS AUXILIARES, LENCERÍA Y LAVANDERÍA, COMPRAS Y ALMACÉN

- 5.1. Servicios auxiliares
- 5.2. Lencería y lavandería
 - 5.2.1. Lencería
 - 5.2.2. Lavandería
 - 5.2.3. Instalaciones de lavandería
 - 5.2.4. Contratación de servicios
 - 5.2.5. Organigrama y funciones del personal
 - 5.2.6. Organización del trabajo
 - 5.2.7. Coordinación interdepartamental y elementos administrativos de control
- 5.3. Compras y almacén
 - 5.3.1. Política de compras
 - 5.3.2. Proveedores
 - 5.3.3. El pedido
 - 5.3.4. La planificación de trabajo
 - 5.3.5. Control de economato-bodega. El inventario
 - 5.3.6. Almacenaje de mercancías y métodos de valoración

TEMA 6. SEGURIDAD E HIGIENE EN HOTELES

- 6.1. Concepto de seguridad
 - 6.1.1. Planificación de la seguridad
 - 6.1.2. Normas para la organización de la seguridad
- 6.2. Seguros
 - 6.2.1. Conceptos básicos
 - 6.2.2. Cobertura y garantía
- 6.3. Medidas a adoptar para la prevención de incendios
 - 6.3.1 principios de prevención de incendios a seguir por el personal
 - 6.3.2. Ejemplos de modelos de actuación en caso de incendios
- 6.4. La seguridad en otras zonas del hotel
 - 6.4.1. La seguridad de los bienes materiales
 - 6.4.2. El sistema de protección
 - 6.4.3. La seguridad y vigilancia en la piscina
- 6.5. Disposiciones legales en materia de seguridad y prevención
 - 6.5.1. Recomendación de la unión europea
- 6.6. La higiene en el hotel