



Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos

Sku: UF0052_V2

Horas: 90

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

Tema 1. 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

Tema 2. 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

Tema 3. 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

Tema 4. 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

Tema 5. 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

Tema 6. 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