



## 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.

### CONTENIDOS

**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.Sudepartamento 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.