

## Gestión de hoteles



**Área:** HOSTELERIA Y TURISMO

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 100 h

**Precio:** 30.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

## 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.

## CONTENIDOS

### **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 resumen 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: conserjería, 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

## METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

## REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.  
No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.