Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos

Área: HOSTELERIA Y TURISMO
Modalidad: Teleformación
Duración: 90 h
Precio: 45.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

UF0052

CONTENIDOS

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.

####

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 de los establecimientos turísticos.

####

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.

####

4. Prestación de servicios de recepción

####

4.1 Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:

####

4.1.1 Identificación y diseño de documentación.

####

4.1.2 Operaciones con moneda extranjera.

####

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.

####

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 a clientes por procedimientos manuales e informatizados.

####

5.3 Cierre diario.

####

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

####

6.8.1 Hospitales y clínicas.

####

6.8.2 Residencias para la tercera edad.

####

6.8.3 Residencias escolares.

####

6.8.4 Otros alojamientos no turísticos.

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 el **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.