

## FICHA TÉCNICA

**Curso: Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos.  
HOTA0308 - Recepción en alojamientos**

**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.

### **Dirigido a:**

Recepcionista de hotel  
Jefe de recepción  
Conserje de hotel  
Encargado de comunicaciones  
Encargado de reservas  
Jefe de reservas  
Coordinador de calidad  
Promotor turístico

### **Capacita para:**

Para entender la organización del departamento de recepción, para saber atender a un cliente cuando llega a un hotel y todas las tareas a realizar durante su check-in, para conocer cómo facturar y cobrar a un cliente, para reconocer cuáles son las tareas propias del departamento de noche. Para realizar todas las funciones de mano corriente y caja. Para conocer los distintos tipos de documentos que se utilizan en el departamento de recepción y los distintos sistemas de trabajo

## FICHA TÉCNICA

según el tipo de hotel (manual, mecanizado, informatizado, etc.).

### **Otros datos:**

Para alumnos sin conocimientos previos que deseen asimilar conceptos acerca del trabajo que se realiza en el departamento de recepción.

Muy útil para alumnos como manual de aprendizaje o como obra de consulta.

Profesionales que deseen actualizar sus conocimientos y profundizar en aspectos específicos del puesto.

Para los profesionales, a modo de guía y referencia.

Este manual desarrolla, a través de sus capítulos, los procesos y tareas del departamento de recepción, ofreciendo en ocasiones distintas soluciones que representan las diversas actuaciones posibles según el tipo de hotel y su política, para llevar una adecuada gestión de recepción.

Este manual resulta de lectura cómoda y fácil, por el uso de un lenguaje sencillo, entretenido, didáctico y visual, gracias a las imágenes, esquemas, tablas y recursos. Resulta práctico e interactivo, por las aplicaciones prácticas que ponen al alumno ante situaciones concretas que debe resolver.

Este manual resulta bastante completo en lo referente al trabajo del departamento de recepción, ya que ofrece varias formas de actuar y trabajar, según el tipo de hotel del que se trate y, sobre todo, del nivel de automatización del trabajo.

### **Contenido Formativo:**

#### **1. El departamento de recepción**

- 1.1. Introducción
- 1.2. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento
- 1.3. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional
- 1.4. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel
- 1.5. Resumen

#### **2. Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento**

- 2.1. Introducción
- 2.2. Bar, comedor, cocina, office
- 2.3. Instalaciones deportivas, piscinas y jardines
- 2.4. Instalaciones auxiliares
- 2.5. Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos hoteleros
- 2.6. Resumen

#### **3. Gestión de la información en el departamento de recepción**

- 3.1. Introducción
- 3.2. Circuitos internos y externos de información. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción

## FICHA TÉCNICA

3.3. Obtención, archivo y difusión de la información generada

3.4. Resumen

### **4. Prestación de servicios de recepción**

4.1. Introducción

4.2. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes

4.3. Análisis del servicio de noche en la recepción

4.4. 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

4.5. Realización de operaciones de salida de clientes

4.6. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción

4.7. Resumen

### **5. Facturación y cobro de servicios de alojamiento**

5.1. Introducción

5.2. El subdepartamento de caja

5.3. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación

5.4. Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados

5.5. Documentos del departamento de facturación

5.6. Créditos

5.7. Resumen

### **6. Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento**

6.1. Introducción

6.2. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones

6.3. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias

6.4. Medidas de protección, detección, extinción y evacuación de un incendio

6.5. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia

6.6. Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia

6.7. Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro

6.8. La seguridad de los clientes y sus pertenencias

6.9. Especificidades en entidades no hoteleras

6.10. Resumen