

---

**Curso: Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento.  
HOTA0308 - Recepción en alojamientos**

**Horas: 70**

### **Objetivos:**

Analizar sistemas y planes de calidad aplicables a empresas de hostelería y turismo.  
Definir o realizar procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo, identificando las características de calidad más significativas.  
Evaluar los resultados de los datos obtenidos durante los procesos de control de productos o servicios del sector de hostelería y turismo, proponiendo actuaciones para la mejora continua.

### **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 organizar y controlar establecimientos de alojamiento turístico, aplicando las políticas empresariales establecidas, controlando objetivos de los diferentes departamentos, acciones comerciales y los resultados económicos del establecimiento, prestando el servicio en el área de alojamiento y asegurando la satisfacción del cliente.

### **Otros datos:**

Profesionales del subsector de alojamiento turístico que deseen profundizar en la gestión de estos establecimientos y/o ascender a puestos de mayor responsabilidad.  
Este manual, a través de sus ocho capítulos, desarrolla referido específicamente a los alojamientos turísticos, diferentes tipos de planes, de presupuestos, el estudio de las inversiones, los costes, las estructuras de estas áreas, sus funciones y relaciones con otras áreas, técnicas de dirección de

## FICHA TÉCNICA

equipos y aplicaciones informáticas de gestión.

El manual incluye una guía de utilización de una de las aplicaciones informáticas más instaladas en estos establecimientos.

### Contenido Formativo:

#### **1. La planificación en las empresas y entidades de alojamiento**

- 1.1. Introducción
- 1.2. La planificación en el proceso de administración
- 1.3. Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos
- 1.4. Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios en las distintas empresas y entidades del sector
- 1.5. Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas
- 1.6. Resumen

#### **2. Gestión y control presupuestario en las áreas de alojamiento**

- 2.1. Introducción
- 2.2. La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control
- 2.3. Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación
- 2.4. Definición de ciclo presupuestario
- 2.5. Diferenciación y elaboración de tipos de presupuestos más característicos para las áreas de alojamiento
- 2.6. Resumen

#### **3. Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento**

- 3.1. Introducción
- 3.2. Identificación y caracterización de fuentes de financiación
- 3.3. Relación óptima entre recursos propios y ajenos
- 3.4. Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de alojamiento. Aplicaciones informáticas
- 3.5. Resumen

#### **4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para las áreas de alojamiento**

- 4.1. Introducción
- 4.2. Estructura de la cuenta de resultados
- 4.3. Tipos y cálculo de costes
- 4.4. Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos. Cálculo y análisis de productividad y del punto muerto de explotación o umbrales de rentabilidad utilizando herramientas informáticas
- 4.5. Identificación de parámetros establecidos para evaluar: ratios y porcentajes. Márgenes de

## FICHA TÉCNICA

beneficio y rentabilidad

### 4.6. Resumen

## 5. La organización en los establecimientos de alojamiento

### 5.1. Introducción

5.2. Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento

### 5.3. Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento

### 5.4. Naturaleza y propósito de la organización y relaciones con otras funciones gerenciales

5.5. Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes

5.6. Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamiento

5.7. Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones

5.8. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales

5.9. Definición de puestos de trabajo y selección de personal en las áreas de alojamiento: principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados de tales áreas. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados en tales áreas

### 5.10. Resumen

## 6. La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción

### 6.1. Introducción

### 6.2. Definición y objetivos

### 6.3. Relación con la función de organización

6.4. Manuales de operaciones de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y redacción

6.5. Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y propuestas razonadas

6.6. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones

### 6.7. Resumen

## 7. La dirección de personal en el área de alojamiento

### 7.1. Introducción

### 7.2. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones

### 7.3. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones

### 7.4. Solución de problemas y toma de decisiones

### 7.5. El liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones

### 7.6. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo

### 7.7. La motivación en el entorno laboral

### 7.8. Resumen

## FICHA TÉCNICA

### **8. Aplicaciones informáticas para la administración de áreas de alojamiento**

- 8.1. Introducción
- 8.2. Tipos y comparación
- 8.3. Programas a medida y oferta estándar del mercado
- 8.4. Utilización
- 8.5. Resumen