

# Gestion de hoteles

AF: 40069

## OBJETIVO

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.

## ÍNDICE

**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 y comedor 3.3.1. La organización del restaurante y 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. Telefonos 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. Telex 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 realizacion de tareas 4.3.5.3. El plano de las habitaciones 4.3.5.4. Personal y ocupacion 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 resolucion de una habitacion con el cartel *do not disturb* 4.3.7. Tipos de limpieza en las habitaciones 4.3.8. Inspeccion y mantenimiento de las habitaciones

**Tema 5. Departamentos staff del hotel: servicios auxiliares, lenceria y lavanderia, compras y almacen.** 5.1. Servicios auxiliares 5.2. Lenceria y lavanderia 5.2.1. Lenceria 5.2.2. Lavanderia 5.2.3. Instalaciones de lavanderia 5.2.4. Contratacion de servicios 5.2.5. Organigrama y funciones del personal 5.2.6. Organizacion del trabajo 5.2.7. Coordinacion interdepartamental y elementos administrativos de control 5.3. Compras y almacen 5.3.1. Politica de compras 5.3.2. Proveedores 5.3.3. El pedido 5.3.4. La planificacion de trabajo 5.3.5. Control de economato-bodega. El inventario 5.3.6. Almacenaje de mercancias y metodos de valoracion

**Tema 6. Seguridad e higiene en hoteles.** 6.1. Concepto de seguridad 6.1.1. Planificacion de la seguridad 6.1.2. Normas para la organizacion de la seguridad 6.2. Seguros 6.2.1. Conceptos basicos 6.2.2. Cobertura y garantia 6.3. Medidas a adoptar para la prevencion de incendios 6.3.1 principios de prevencion de incendios a seguir por el personal 6.3.2. Ejemplos de modelos de actuacion 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 proteccion 6.4.3. La seguridad y vigilancia en la piscina 6.5. Disposiciones legales en materia de seguridad y prevencion 6.5.1. Recomendacion de la union europea 6.6. La higiene en el hotel