








## GESTIÓN HOTELERA



	<b>ONLINE</b>		
	<b>Duración:</b> 50 H	<b>Horas presenciales:</b> 0 H	<b>Horas online:</b> 50 H
	<b>Familia:</b> HOSTELERÍA Y TURISMO <b>Área:</b> NO PRL		
	<b>Dirigido a:</b> - Trabajadores, personas desempleadas, autónomos, personal de dirección, etc. que deseen adquirir, mejorar o afianzar los conocimientos teórico-prácticos relacionados con su puesto de trabajo o su pasada, presente o futura trayectoria laboral, con una formación académica acorde con las exigencias requeridas para realizar la acción formativa con aprovechamiento.		
	<b>Objetivos:</b> ¿ Saber qué tipos de hoteles existen y cómo se organizan. ¿ Conocer los principales aspectos de la oferta y demanda actual en el sector hotelero. ¿ Organizar el departamento de Recepción y sus subdepartamentos de Reservas y Recepción, teniendo en cuenta sus funciones y los procesos básicos que los caracterizan. ¿ Organizar y desarrollar correctamente el trabajo de los departamentos de Conserjería, Comunicaciones y Pisos de un hotel.		
	<b>Metodología:</b> Metodología basada en la realización de la formación a través de una plataforma de teleformación o e-learning, permitiendo al alumn@ interactuar con el tutor/a, a través de tutorías personalizadas y otras herramientas como chat, foros, etc., desde un desarrollo planificado y sistematizado de la acción formativa, permitiendo al alumno realizar la formación desde cualquier lugar y a en todas las franjas horarias, evitando así desplazamientos pudiendo conciliar vida familiar y laboral. El contenido se basa en paquetes SCORM, vídeos, actividades, exámenes, etc.		
	<b>Contenidos:</b> UDI.La industria hotelera 1. Introducción 2. Características de la industria hotelera 3. Tipología y clasificación 3.1. Clasificación según la categoría 3.2. Clasificación según sus características generales, su oferta y tipo de cliente. 3.3. Clasificación según Normativa. 4. Explotación de las empresas de alojamiento.		

- 5. Estructuras de organización.
- 6. Distribución general de un hotel.
- 7. Situación actual del sector
- UD2. Departamento operacional del hotel. Recepción
  - 1. Introducción a los departamentos de un hotel
  - 2. El departamento de Alojamiento.
  - 3. Subdepartamentos de Recepción
    - 3.1. Subdepartamento de Mostrador
      - 3.1.1. El proceso de la recepción
    - 3.2. Subdepartamentos de Facturación y Caja
    - 3.3. Subdepartamento de Reservas
      - 3.3.1. La reserva
      - 3.3.2. Principales funciones del subdepartamento de reservas
      - 3.3.3. Factores a tener en cuenta para realizar una reserva
      - 3.3.4. El proceso de reserva
      - 3.3.5. Documentos utilizados en la reserva
      - 3.3.6. Procesos de reservas de contingentes o grupos
  - 4. Funciones del director en el proceso de control
  - 5. Esquema de las funciones realizadas por el departamento de alojamiento
- UD3. Departamento operacional del hotel. Restauración y cocina
  - 1. Introducción
  - 2. La cocina
    - 2.1. La organización en la cocina
    - 2.2. La ordenación de los recursos materiales y humanos de la cocina
    - 2.3. La planificación de trabajo en la cocina
    - 2.4. Organigrama
  - 3. Restaurante-comedor
  - 4. El bar en el hotel
    - 4.1. Clasificación de bares
    - 4.2. Preparación y desarrollo del servicio
    - 4.3. La oferta del bar
    - 4.4. Elementos de control
    - 4.5. Coordinación con otros departamentos
  - 5. Servicio de habitaciones y minibar
    - 5.1. Organización del servicio de habitaciones
    - 5.2. Preparación y desarrollo del servicio
    - 5.3. Carta del servicio de habitaciones
    - 5.4. El minibar
- UD4. Departamentos operacionales del hotel. Consejería, Comunicaciones y Pisos
  - 1. La conserjería de un hotel
    - 1.1. Organización
    - 1.2. Funciones de conserjería
  - 2. La comunicación en el hotel
    - 2.1. Teléfonos
    - 2.2. Télex (teletipo) y fax
    - 2.3. Buscapersonas y walkie-talkie
    - 2.4. Megafonía
  - 3. Pisos
    - 3.1. Secciones del subdepartamento de pisos
    - 3.2. Relaciones interdepartamentales
    - 3.3. Planificación del departamento
    - 3.4. Procedimientos operacionales
    - 3.5. La sección de Habitaciones
    - 3.6. Funciones de la gobernanta
    - 3.7. Tipos de limpieza en las habitaciones
    - 3.8. Inspección y mantenimiento de habitaciones
- UD5. Departamentos staff del hotel

1. Servicios auxiliares
  - 1.1. Zonas donde realizar el mantenimiento
  - 1.2. Tipos de mantenimiento: preventivo y correctivo
  - 1.3. El control de mantenimiento y sus elementos administrativos
  - 1.4. Planificación de mantenimiento y análisis de resultados
2. Lencería y Lavandería
  - 2.1. Lencería
  - 2.2. Lavandería
  - 2.3. Organigrama y funciones del personal
  - 2.4. Organización del trabajo
  - 2.5. Coordinación interdepartamental y elementos administrativos de control
3. Compras y almacén
  - 3.1. Política de compras
  - 3.2. Proveedores
  - 3.3. El pedido
  - 3.4. La planificación de trabajo
  - 3.5. Control de Economato y Bodega. El inventario
  - 3.6. Almacenaje de mercancías y métodos de valoración
4. Revenue Management.