

GESTIÓN HOTELERA



	ONLINE		
	Duración: 50 H	Horas presenciales: 0 H	Horas online: 50 H
	Familia: HOSTELERÍA Y TURISMO Área: NO PRL		
	Dirigido a: - 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.		
	Objetivos: ¿ 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.		
	Metodología: 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.		
	Contenidos: UD1.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.