

Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Permite adquirir las competencias profesionales necesarias para realizar las actividades propias de la recepción.

Contenidos:

1. El departamento de recepción

1.1 Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.

1.2 Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.

1.3 Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.

2. Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento

2.1 Bar; comedor, cocina; office. 2.2 Instalaciones deportivas (piscina, etc.) y jardines.

2.3 Instalaciones auxiliares.

2.4 Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.

3. Gestión de la información en el departamento de recepción

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

3.2 Obtención, archivo y difusión de la información generada.

4. Prestación de servicios de recepción

4.1 Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:

4.1.1 Identificación y diseño de documentación.

4.1.2 Operaciones con moneda extranjera.

4.2 Análisis del servicio de noche en la recepción.

4.3 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.

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

5. Facturación y cobro de servicios de alojamiento

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

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

5.3 Cierre diario.

6. Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento

6.1 El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.

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

6.3 Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias.

6.4 Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.

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

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

6.7 La seguridad de los clientes y sus pertenencias.

6.8 Especificidades en entidades no hoteleras