

matrícula10

FICHA TÉCNICA

Modalidad	Online
Acción formativa	GESTIÓN HOTELERA
Área profesional	Hostelería y turismo
Profesor	Titulación universitaria. Mínimo 3 años de experiencia docente. Formación metodológica.
Evaluación	Evaluación continua a través de las autoevaluaciones de cada unidad. NO SIENDO OBLIGATORIAS LAS ACTIVIDADES
Objetivos	<p>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.</p>
Índice	<p>UD1.La industria hotelera</p> <ol style="list-style-type: none">1. Introducción2. Características de la industria hotelera3. Tipología y clasificación3.1. Clasificación según la categoría3.2. 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 <p>UD2.Departamento operacional del hotel. Recepción</p> <ol style="list-style-type: none">1. Introducción a los departamentos de un hotel2. El departamento de Alojamiento.3. Subdepartamentos de Recepción3.1.Subdepartamento de Mostrador3.1.1. El proceso de la recepción3.2.Subdepartamentos de Facturación y Caja3.3.Sudepartamento de Reservas3.3.1. La reserva3.3.2. Principales funciones del subdepartamento de reservas3.3.3. 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