



ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

OBJETIVOS

Conocer técnicas para analizar aquellas características que dotan de importancia al departamento de recepción junto con otras que posibilitan al conjunto del hotel cumplir con los requerimientos del cliente.

CONTENIDOS

Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos

Introducción

1. Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos.

El departamento de recepción

1. Introducción.
2. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
3. Funciones sub-departamento de teléfonos.
4. Funciones sub-departamento de facturación.
5. Funciones sub-departamento de reservas.
6. Funciones sub-departamento de mostrador.
7. Funciones sub-departamento de caja.

El departamento de recepción. Estructura y relación

1. Introducción.
2. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.

Instalaciones complementarias. Servicios dependientes del departamento de alimentos y bebidas del hotel

1. Introducción.
2. Servicios dependientes del departamento de alimentos y bebidas del hotel.
3. Bar.
4. Comedor.
5. Cocina.
6. Office.

Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento

1. Instalaciones deportivas y jardines.
2. Instalaciones auxiliares.
3. Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.

Gestión de la información en el departamento de recepción

1. Introducción.
2. Circuitos internos y externos de información.
3. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.
4. Obtención, archivo y difusión de la información generada.



Prestación de servicios de recepción

1. Introducción.
2. Competencias del recepcionista.
3. Tipos de clientes.
4. Documentos utilizados por el recepcionista.
5. Análisis del servicio de noche en la recepción.

Procesos durante la estancia de clientes

1. Introducción.
2. Cliente con reserva tanto individual como grupos.
3. Cliente sin reserva previa.
4. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.
5. Programas de encriptación.

Facturación y cobro de servicios de alojamientos

1. Introducción.
2. Legislación.
3. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
4. Análisis de las operaciones de facturación y cobro de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados.
5. Cierre diario.

Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento

1. Introducción.
2. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.
3. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias.
4. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias.
5. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
6. Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia.
7. Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro.
8. La seguridad de los clientes y sus pertenencias.
9. Especificidades en entidades no hoteleras.