Organizacion y prestacion del servicio de recepcion en alojamientos. HOTA0308 - Recepción en alojamientos

Organizacion y prestacion del servicio de recepcion en alojamientos. HOTA0308 - Recepción en alojamientos

Duración: 90 horas

Precio: 350 euros.

Modalidad: A distancia

Objetivos:

Analizar, tanto la organización y funciones más frecuentes en los departamentos de recepción, justificando estructuras organizativas adecuadas a cada tipo de establecimiento, como los procedimientos de gestión de la información en la recepción. Reconocer y aplicar los procedimientos idóneos para la correcta prestación y control de los servicios del departamento de recepción, así como de los procesos de gestión de cobros y facturación. Familiarizarse con el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje, relacionando las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2024

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2024

Bolsa de empleo:

El alumno en desemple puede incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas. Le pondremos en contacto con nuestras empresas colaboradoras en todo el territorio nacional

Comunidad:

Participa de nuestra comunidad y disfruta de muchas ventajas: descuentos, becas, promociones,etc....

Formas de pago:

-Mediante transferencia
-Por cargo bancario
-Mediante tarjeta
-Por Pay pal
-Consulta nuestras facilidades de pago y la posibilidad de fraccionar tus pagos sin intereses

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

© icaformación2024

Programa del curso:

El departamento de recepción

Objetivos, funciones y tareas propias del departamento: Mostrador. Caja y facturación. Funciones del departamento de recepción según el turno: Turno de mañana. Turno de tarde. Turno de noche.

Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional: Organigrama. Elementos físicos del departamento de recepción. Accesibilidad para personas con movilidad reducida.

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

.

Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento

Bar; comedor, cocina; office: Restaurante. Bar. Room-service. Cocina. Economato. Salones y banquetes. Relaciones interdepartamentales.

Instalaciones deportivas (piscina, etc.) y jardines. Piscinas. Instalaciones deportivas. Jardines. Spa.

Instalaciones auxiliares. Instalaciones para eventos. Banquetes. Congresos. Lavandería. Tiendas. Sala de negocios. Instalaciones infantiles.

Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos: Tipos de energía. Energía eléctrica. Cogeneración. Trigeneración. Tipos de combustibles. Otros recursos.

Gestión de la información en el departamento de recepción

Circuitos internos y externos de información. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción. Gestión. Parametrización. Ciclo del cliente. Ofimática. Comunicaciones. Comunicación local. Comunicación externa. Inmótica. Circuitos internos y externos. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.

© icaformación2024

Obtención, archivo y difusión de la información generada.

Prestación de servicios de recepción

Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes: Identificación y diseño de documentación. Operaciones con moneda extranjera.

Análisis del servicio de noche en la recepción.

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.

Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

Facturación y cobro de servicios de alojamiento

El subdepartamento de Caja.

Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación. Efectivo: Nacional. Internacional; Crédito: Agencias de viajes. Tarjetas de crédito. Personales. Empresa. Invitación. Gratuidad.

Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados. Cuentas de facturación: Cargos. Abono. Mixto; Proceso de facturación. Sistemas de facturación: Manual. Mecanizado. Informatizado.

Documentos del departamento de facturación: Factura. Partes de control. Libro y parte diario de deducciones. Varios.

Créditos. Liquidación de créditos y comisiones. Libro de créditos. Liquidación de cobros.

Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento

© icaformación2024

El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.

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

Medias de protección, detección, extinción y evacuación de un incendio: Medidas de protección. Medidas de detección. Medidas de extinción. Medidas de evacuación.

Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias: Principales medidas a tomar en caso de incendio. Plan de emergencia. Plan de evacuación.

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

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

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

La seguridad de los clientes y sus pertenencias.

Especificidades en entidades no hoteleras: hospitales y clínicas. Residencias para la tercera edad. Residencias escolares. Otros alojamientos no turísticos.

© icaformación2024