

---

## PROGRAMA FORMATIVO

# ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

Código: 4037

➤ **Modalidad:** Distancia

➤ **Duración:** 80 horas

➤ **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.

➤ **Contenidos:**

### 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. Obtención, archivo y difusión de la información generada.

## **PROGRAMA FORMATIVO**

### 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

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.