



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos. HOTA0308 - Recepción en alojamientos

Modalidad de realización del curso: -

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

CONTENIDOS

EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

1. Introducción
2. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento
3. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional
4. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel
5. Resumen

INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS Y AUXILIARES DE UN ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO

1. Introducción
2. Bar, comedor, cocina, office

3. Instalaciones deportivas, piscinas y jardines
4. Instalaciones auxiliares
5. Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos hoteleros
6. Resumen

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

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

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN

1. Introducción
2. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes
3. Análisis del servicio de noche en la recepción
4. 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
5. Realización de operaciones de salida de clientes
6. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción
7. Resumen

FACTURACIÓN Y COBRO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

1. Introducción
2. El subdepartamento de caja
3. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación
4. Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados
5. Documentos del departamento de facturación
6. Créditos

7. Resumen

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. Medidas de protección, detección, extinción y evacuación de un incendio
5. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias.
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
10. Resumen



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es