



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

UF0052 Organización y Prestación del Servicio de Recepción en Alojamientos

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

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

OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF0052 Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos, incluida en el Módulo Formativo MF0264_3 Recepción y atención al cliente, regulada en el Real Decreto 1376/2008, de 1 de agosto modificado por el Real Decreto 619/2013, de 2 de agosto que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para realizar las actividades propias de la recepción.

CONTENIDOS

UNIDAD FORMATIVA 1. ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS Y AUXILIARES DE UN ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO-

1. Bar; comedor, cocina; office
2. Instalaciones deportivas (piscina, etc...) y jardines
3. Instalaciones auxiliares
4. Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN

1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:
2. - Identificación y diseño de documentación
3. - Operaciones con moneda extranjera
4. Análisis del servicio de noche en la recepción
5. 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
6. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción

UNIDAD DIDÁCTICA 5. FACTURACIÓN Y COBRO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

1. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación
2. Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados
3. Cierre diario

UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

1. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones
2. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias
3. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias
4. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia
5. Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia
6. Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro
7. La seguridad de los clientes y sus pertenencias
8. Especificidades en entidades no hoteleras
9. - Hospitales y clínicas
10. - Residencias para la tercera edad
11. - Residencias escolares
12. - Otros alojamientos no turísticos



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