Paraninfo

UF0052 - Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos

Editorial: Paraninfo
Autor: NAZARET RODRIGUEZ SANCHEZ ESCALONILLA
Clasificación: Certificados Profesionales > Hostelería y Turismo
Tamaño: 17 x 24 cm.
Páginas: 166
ISBN 13: 9788428396547
ISBN 10: 842839654X
Precio sin IVA: $46763.00
Precio con IVA: $46763.00
Fecha publicacion: 25/10/2016

Sinopsis

Dentro de un hotel encontraremos diversos departamentos, entre ellos el de recepción, cuyo funcionamiento será de vital importancia para la buena marcha de nuestro servicio.
En este libro se analizan la organización y funciones más frecuentes de los departamentos de recepción, los procedimientos de gestión más comunes y todos los procesos propios de este departamento. Además, aprenderemos a gestionar los trámites de cobros y facturación analizando el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje.
Cada capítulo se complementa con actividades prácticas, cuyas soluciones están disponibles en www.paraninfo.es.
Los contenidos se corresponden con los establecidos para la UF0052 *Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos,* incardinada en el MF0264_3 *Recepción y atención al cliente* y perteneciente al certificado de profesionalidad HOTA0308 *Recepción en alojamientos,* regulado por el RD 1376/2008, de 1 de agosto, y modificado por el RD 619/2013, de 2 de agosto.

Nazaret Rodríguez Sánchez-Escalonilla es formadora y tutora de certificados de profesionalidad del área de Hostelería y Turismo.

Indice

1. El departamento de recepción
1.1. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento

1.2. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional

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

2. Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento

2.1. Servicios del departamento de alimento y bebidas del hotel

2.2. Instalaciones deportivas y piscinas

2.3. Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos

3. Gestión de la información en el departamento de recepción

3.1. Circuitos internos y externos de información. Documentación derivada de las operaciones realizadas por recepción

3.2. Estancia del cliente

3.3. Checkout

3.4. Obtención, archivo y difusión de la información generada

3.5. Ofimática

3.6. Comunicación local y externa del sistema de gestión hotelera

3.7. Inmótica

3.8. Uso de aplicaciones informáticas de gestión de recepción

3.9. Aplicaciones de los sistemas de gestión hotelera adaptadas al front-office y al back-office

4. Prestación de servicios de recepción

4.1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia del cliente

4.2. Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y clientes de grupo

4.3. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción

5. Facturación y cobro de servicios de alojamiento

5.1. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación

5.2. Documentos para el departamento de administración

5.3. Análisis de las operaciones de facturación y cobro

5.4. Proceso de facturación tanto manual como informatizada

5.5. Cierre diario

6. Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento

6.1. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones en un hotel

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

6.3. Descripción e identificación de los instrumentos para la prevención de contingencias

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

6.5. La seguridad de los bienes materiales: seguridad de las pertenencias de los clientes

6.6. Normas de protección y prevención

6.7. La limpieza en los hoteles

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

6.9. Especificidades en entidades no hoteleras