



## Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos

REF: K442  
HORAS: 70 horas lectivas  
HORAS: 20 horas practicas

### OBJETIVOS

El departamento de recepción es con el que el cliente establece un primer contacto y del que dependerá su opinión acerca del conjunto de la empresa. Este hecho junto con las funciones que se desarrollan en él lo hacen ser uno de los departamentos más importantes de la empresa hotelera, por ese motivo a lo largo de este módulo analizaremos aquellas características que lo dotan de importancia junto con otras que posibilitan al conjunto del hotel cumplir con los requerimientos del cliente.

### ÍNDICE DE CONTENIDOS

#### ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

El departamento de recepción es con el que el cliente establece un primer contacto y del que dependerá su opinión acerca del conjunto de la empresa. Este hecho junto con las funciones que se desarrollan en él lo hacen ser uno de los departamentos más importantes de la empresa hotelera, por ese motivo a lo largo de este módulo analizaremos aquellas características que lo dotan de importancia junto con otras que posibilitan al conjunto del hotel cumplir con los requerimientos del cliente.

##### Introducción

Describe qué es un certificado de profesionalidad e identifica la unidad formativa correspondiente al curso. Se trata de la unidad Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos (UF0052) del certificado de profesionalidad Recepción en alojamientos (HOTA0308). Contenido: 1. Certificado de profesionalidad. 2. Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos.

##### El departamento de recepción

El departamento de recepción es uno de los departamentos más importantes de una empresa de alojamiento ya que es con él con quien el cliente establece el primer contacto, del cual va a depender la relación posterior que tenga con la empresa. Contenido: 1. Introducción. 2. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento. 3. Funciones sub-departamento de teléfonos. 4. Funciones sub-departamento de facturación. 5. Funciones sub-departamento de reservas. 6. Funciones sub-departamento de mostrador. 7. Funciones sub-departamento de caja.

##### El departamento de recepción. Estructura y relación

Funciones, estructura y relación con los demás departamentos de la empresa del departamento de recepción. Contenido: 1. Introducción. 2. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional. 3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.



### **Instalaciones complementarias. Servicios dependientes del departamento de alimentos y bebidas del hotel**

Las instalaciones complementarias de un hotel son aquellas que le permiten ofrecer una serie de servicios complementarios al de simple alojamiento y que en definitiva condicionarán su categoría. Contenido: 1. Introducción. 2. Servicios dependientes del departamento de alimentos y bebidas del hotel. 3. Bar. 4. Comedor. 5. Cocina. 6. Office.

### **Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento**

Otras instalaciones complementarias de un hotel que le permiten ofrecer una serie de servicios complementarios al de simple alojamiento y que en definitiva condicionarán su categoría. Contenido: 1. Instalaciones deportivas y jardines. 2. Instalaciones auxiliares. 3. Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.

### **Gestión de la información en el departamento de recepción**

Para llevar a cabo sus funciones el departamento de recepción va a seguir una serie de procesos para los que será necesario el uso de una documentación específica que es lo que analizaremos más detalladamente a lo largo de esta lección. Contenido: 1. Introducción. 2. Circuitos internos y externos de información. 3. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción. 4. Obtención, archivo y difusión de la información generada.

### **Prestación de servicios de recepción**

En el departamento de recepción no solo se llevan a cabo funciones cuando el cliente lo solicita o está delante del mostrador de recepción. En este departamento también se desarrollan procedimientos antes de la llegada de los clientes al hotel tanto en el caso de que tengan reserva como en el caso de que no la tengan. A lo largo de esta lección vamos a analizar las operaciones que tienen lugar durante la estancia de los clientes, antes de su llegada y durante turnos como el de noche que tienen un menor contacto con el cliente. Contenido: 1. Introducción. 2. Competencias del recepcionista. 3. Tipos de clientes. 4. Documentos utilizados por el recepcionista. 5. Análisis del servicio de noche en la recepción.

### **Procesos durante la estancia de clientes**

En el departamento de recepción no solo se llevan a cabo funciones cuando el cliente lo solicita o está delante del mostrador de recepción. Adicionalmente también analizaremos distintos programas informáticos utilizados para ayudar al recepcionista en las labores cotidianas de recepción. Contenido: 1. Introducción. 2. Cliente con reserva tanto individual como grupos. 3. Cliente sin reserva previa. 4. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción. 5. Programas de encriptación.

### **Facturación y cobro de servicios de alojamientos**

Cualquier empresa que preste servicios de alojamiento como cualquier otro tipo de empresa lo que persigue es obtener un beneficio, para ello es fundamental la facturación de los servicios disfrutados por los clientes. En esta lección vamos a analizar la importancia de este proceso conociendo la legislación aplicable, las formas de pago que pueden utilizar los clientes, las operaciones llevadas a cabo y el cierre diario del proceso en el que realmente se analizarán los beneficios obtenidos. Contenido: 1. Introducción. 2. Legislación. 3. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación. 4. Análisis de las operaciones de facturación y cobro de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados. 5. Cierre diario.



### **Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento**

La seguridad de los alojamientos hoteleros supone el poder garantizar el máximo nivel de seguridad a los clientes durante su estancia en el hotel, además constituye un distintivo importantísimo en cuanto a la calidad del servicio. Por este motivo analizaremos las características y peculiaridades que debe tener en las empresas que prestan servicio de alojamiento así como la funcionalidad y puesta en marcha de la misma, extrapolándolo a empresas de distintos sectores pero que también prestan servicios de alojamiento. Contenido: 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. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias. 5. 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.