

# Gestión de hoteles

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

- Aprender a desarrollar los diferentes elementos que conforman la estructura de un hotel, adquiriendo una perspectiva global de cómo funcionan los diferentes servicios.
- Obtener una perspectiva diferente del personal que conforma cada uno de los departamentos, así como las funciones que tienen que desarrollar los trabajadores en la gestión de hoteles.
- Aprender las técnicas necesarias para ser capaz de informar, atender, dirigir, orientar y satisfacer las necesidades del cliente, así como el manejo de las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de gestión.
- Adquirir los conocimientos necesarios para obtener un buen nivel de organización dentro del puesto de trabajo y así optimizar el rendimiento en la gestión del hotel tanto internamente como externamente.

## Contenidos:

### Tema 1. La Industria Hotelera.

- 1.1. Introducción y características
- 1.2. Tipología y clasificación
- 1.3. Estructuras de organización
- 1.4. Distribución general de un Hotel
- 1.5. Situación actual del Sector

### Tema 2. Departamento operacional del hotel: Recepción.

- 2.1. Introducción a los departamentos de un hotel
- 2.2. El departamento de alojamiento o Recepción
- 2.3. El Subdepartamento de Reservas
- 2.4. El Subdepartamento de Recepción
- 2.5. Esquema de las funciones realizadas por el departamento de Alojamiento

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



### Tema 3. Departamento operacional del hotel: Restauración y Cocina.

- 3.1. Introducción
- 3.2. La cocina
- 3.3. Restaurante - Comedor
- 3.4. El bar en el hotel
- 3.5. Servicios de habitaciones y Mini-Bar

### Tema 4. Departamentos operacionales del Hotel: Consejería, Comunicaciones y Pisos.

- 4.1. La conserjería de un Hotel
- 4.2. La comunicación en el Hotel
- 4.3. Pisos

### Tema 5. Departamentos Staff del Hotel: servicios auxiliares, lencería y lavandería, compras y almacén.

- 5.1. Servicios auxiliares
- 5.2. Lencería y lavandería
- 5.3. Compras y almacén

### Tema 6. Seguridad e Higiene en Hoteles.

- 6.1. Concepto de Seguridad
- 6.2. Seguros
- 6.3. Medidas a adoptar para la Prevención de Incendios
- 6.4. La seguridad en otras zonas del Hotel
- 6.5. Disposiciones legales en materia de Seguridad y Prevención
- 6.6. La Higiene en el Hotel

