

Gestión de hoteles

Gestión de hoteles

Duración: 60 horas

Precio: euros

Modalidad: e-learning

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.

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un acceso a una plataforma de teleformación de última generación con un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© ICA FORMACION 2026

Prequisitos previos:

© ICA FORMACION 2026

No hay requisitos previos ni profesionales ni formativos

Salidas profesionales:

Esta formación está encaminada a obtener una mejor cualificación y competencia profesional.

© ICA FORMACION 2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

Titulación:

Al finalizar el curso obtendrás un certificado de realización y aprovechamiento del curso según el siguiente modelo:

© ICA FORMACION 2026



Programa del curso:

Tema 1. La industria hotelera.
1.1. Introducción y características
1.1.1. Introducción
1.1.2. Características
1.2. Tipología y clasificación
1.2.1. Clasificación según el real decreto 1634/1983
1.2.2. Clasificación según la categoría
1.2.3. Clasificación por ubicación, tipo de cliente y oferta
1.3. Estructuras de organización
1.4. Distribución general de un hotel
1.5. Situación actual del sector
1.5.1. Situación
1.5.2. Tendencias

Tema 2. Departamento operacional del hotel: recepción.
2.1. Introducción a los departamentos de un hotel
2.2. El departamento de alojamiento o recepción
2.2.1. Características principales del departamento de alojamiento
2.2.2. Organización y funciones
2.2.2.1. Organización del departamento de alojamiento
2.2.2.2. Funciones
2.3. El subdepartamento de reservas
2.3.1. La reserva
2.3.2. Funciones principales
2.3.3. Factores a tener en cuenta para realizar una reserva
2.3.4. Proceso de reserva
2.3.5. Situación de la reserva actualmente
2.3.6. Proceso de reserva de contingentes o grupos

© ICA FORMACION 2026

2.3.6.1. Condiciones
2.3.6.2. Política de depósitos o pagos
2.3.6.3. Códigos para grupos y agencias
2.3.6.4. Porcentajes de ocupación y precios promedio
2.4. El subdepartamento de recepción
2.4.1. Funciones básicas del departamento
2.4.2. El proceso de la recepción
2.4.2.1. Preparación de la llegada
2.4.2.2. Entradas
2.4.2.3. Estancias
2.4.2.4. Salidas
2.4.3. Recepción y el control de ocupación del hotel
2.4.3.1. La cuenta
2.4.3.2. Las funciones del director del hotel en el proceso de control
2.4.3.3. El overbooking
2.4.4. Esquema resumen del proceso de recepción de un cliente
2.5. Esquema de las funciones realizadas por el departamento de alojamiento

Tema 3. Departamento operacional del hotel: restauración y cocina.
3.1. Introducción
3.2. La cocina
3.3. Restaurante – comedor
3.3.1. La organización del restaurante – comedor
3.3.2. Prestación de servicios del comedor
3.3.3. La planificación de trabajo en el comedor
3.4. El bar en el hotel
3.4.1. Clasificación de bares
3.4.2. Preparación y desarrollo del servicio
3.4.3. La oferta del bar
3.4.4. Elementos de control
3.4.5. Coordinación con otros departamentos
3.5. Servicios de habitaciones y mini-bar
3.5.1. Organización del servicio de habitaciones
3.5.2. Preparación y desarrollo del servicio
3.5.3. Carta del servicio de habitaciones
3.5.4. El mini-bar

Tema 4. Departamentos operacionales del hotel: consejería, comunicaciones y pisos.
4.1. La conserjería de un hotel
4.1.1. Introducción
4.1.2. Organización
4.1.3. Funciones de conserjería
4.2. La comunicación en el hotel
4.2.1. Introducción
4.2.2. Teléfonos
4.2.2.1. Funciones
4.2.2.2. Organización
4.2.2.3. Misiones básicas de los telefonistas
4.2.2.4. Instrumentos de control
4.2.3. Télex y telefax
4.2.4. Buscapersonas y walkie-talkie
4.2.5. Megafonía
4.3. Pisos
4.3.1. Secciones del subdepartamento de pisos
4.3.2. Relaciones interdepartamentales
4.3.3. Planificación del departamento
4.3.4. Procedimientos operacionales

© ICA FORMACION 2026

4.3.5. La sección de habitaciones
4.3.5.1. Factores que influyen en la organización de tareas
4.3.5.2. Tiempo en la realización de tareas
4.3.5.3. El plano de las habitaciones
4.3.5.4. Personal y ocupación
4.3.5.5. Apertura de la casa: opening the house
4.3.6. Funciones de la gobernanta
4.3.6.1. Actividades del servicio
4.3.6.2. Procedimientos para la resolución de una habitación con el cartel “no molestar”
4.3.7. Tipos de limpieza en las habitaciones
4.3.8. Inspección y mantenimiento de las habitaciones

Tema 5. Departamentos staff del hotel: servicios auxiliares, lencería y lavandería, compras y almacén.
5.1. Servicios auxiliares
5.2. Lencería y lavandería
5.2.1. Lencería
5.2.2. Lavandería
5.2.3. Instalaciones de lavandería
5.2.4. Contratación de servicios
5.2.5. Organigrama y funciones del personal
5.2.6. Organización del trabajo
5.2.7. Coordinación interdepartamental y elementos administrativos de control
5.3. Compras y almacén
5.3.1. Política de compras
5.3.2. Proveedores
5.3.3. El pedido
5.3.4. La planificación de trabajo
5.3.5. Control de economato-bodega. El inventario
5.3.6. Almacenaje de mercancías y métodos de valoración

Tema 6. Seguridad e higiene en hoteles.
6.1. Concepto de seguridad
6.1.1. Planificación de la seguridad
6.1.2. Normas para la organización de la seguridad
6.2. Seguros
6.2.1. Conceptos básicos
6.2.2. Cobertura y garantía
6.3. Medidas a adoptar para la prevención de incendios
6.3.1 principios de prevención de incendios a seguir por el personal
6.3.2. Ejemplos de modelos de actuación en caso de incendios
6.4. La seguridad en otras zonas del hotel
6.4.1. La seguridad de los bienes materiales
6.4.2. El sistema de protección
6.4.3. La seguridad y vigilancia en la piscina
6.5. Disposiciones legales en materia de seguridad y prevención
6.5.1. Recomendación de la unión europea
6.6. La higiene en el hotel

© ICA FORMACION 2026