



IMECAF®

[www.imecaf.com](http://www.imecaf.com)

# ADMINISTRACIÓN HOTELERA

HOSTELERÍA Y TURISMO



**INVERSIÓN**  
\$2,200.00 + IVA

**DURACIÓN**  
50 HRS.

**MODALIDAD**  
En Línea

Tel. 55 1085 1515 / 800 236 0800 | [info@imecaf.com](mailto:info@imecaf.com)

# ADMINISTRACIÓN HOTELERA

---



## HOSTELERÍA Y TURISMO

### OBJETIVO

- Saber qué tipos de hoteles existen y cómo se organizan.
- Conocer los principales aspectos de la oferta y demanda actual en el sector hotelero.
- Organizar el departamento de Recepción y sus subdepartamentos de Reservas y Recepción, teniendo en cuenta sus funciones y los procesos básicos que los caracterizan.
- Organizar y desarrollar correctamente el trabajo de los departamentos de Conserjería, Comunicaciones y Pisos de un hotel.

### TEMARIO

#### I. La industria hotelera

- Introducción
- Características de la industria hotelera
- Tipología y clasificación
  - Clasificación según la categoría
  - Clasificación según sus características generales, su oferta y tipo de cliente.
  - Clasificación según Normativa.
- Explotación de las empresas de alojamiento.
- Estructuras de organización.
- Distribución general de un hotel.
- Situación actual del sector

#### II. Departamento operacional del hotel. Recepción

- Introducción a los departamentos de un hotel
- El departamento de Alojamiento.
- Subdepartamentos de Recepción
  - Subdepartamento de Mostrador
    - El proceso de la recepción
  - Subdepartamentos de Facturación y Caja



- Sudepartamento de Reservas
  - La reserva
  - Principales funciones del subdepartamento de reservas
  - Factores a tener en cuenta para realizar una reserva
  - El proceso de reserva
  - Documentos utilizados en la reserva
  - Procesos de reservas de contingentes o grupos
- Funciones del director en el proceso de control
- Esquema de las funciones realizadas por el departamento de alojamiento

### III. Departamento operacional del hotel. Restauración y cocina

- Introducción
- La cocina
  - La organización en la cocina
  - La ordenación de los recursos materiales y humanos de la cocina
  - La planificación de trabajo en la cocina
  - Organigrama
- Restaurante-comedor
- El bar en el hotel
  - Clasificación de bares
  - Preparación y desarrollo del servicio
  - La oferta del bar
  - Elementos de control
  - Coordinación con otros departamentos
- Servicio de habitaciones y minibar
  - Organización del servicio de habitaciones
  - Preparación y desarrollo del servicio
  - Carta del servicio de habitaciones
  - El minibar

### IV. Departamentos operacionales del hotel. Consejería, Comunicaciones y Pisos

- La conserjería de un hotel
  - Organización



- Funciones de conserjería
- La comunicación en el hotel
  - Teléfonos
  - Télex (teletipo) y fax
  - Buscapersonas y walkie-talkie
  - Megafonía
- Pisos
  - Secciones del subdepartamento de pisos
  - Relaciones interdepartamentales
  - Planificación del departamento
  - Procedimientos operacionales
  - La sección de Habitaciones
  - Funciones de la gobernanta
  - Tipos de limpieza en las habitaciones
  - Inspección y mantenimiento de habitaciones

### V. Departamentos staff del hotel

- Servicios auxiliares
  - Zonas donde realizar el mantenimiento
  - Tipos de mantenimiento: preventivo y correctivo
  - El control de mantenimiento y sus elementos administrativos
  - Planificación de mantenimiento y análisis de resultados
- Lencería y Lavandería
  - Lencería
  - Lavandería
  - Organigrama y funciones del personal
  - Organización del trabajo
  - Coordinación interdepartamental y elementos administrativos de control
- Compras y almacén
  - Política de compras
  - Proveedores
  - El pedido

# ADMINISTRACIÓN HOTELERA

---



IMECAF®

## HOSTELERÍA Y TURISMO

- La planificación de trabajo
- Control de Economato y Bodega. El inventario
- Almacenaje de mercancías y métodos de valoración
- Revenue Management.

# ADMINISTRACIÓN HOTELERA

---



HOSTELERÍA Y TURISMO

## POLÍTICAS DE PAGO

- Precios en **Pesos Mexicanos** - Excepto casos que se indique en otra moneda de manera expresa
- **LIQUIDACIÓN TOTAL** - Aplica previa al inicio del evento
- **DESCUENTO POR PRONTO PAGO** - Aplica liquidando el total de la inversión hasta 5 días hábiles previos al evento
- **POLÍTICAS DE PRECIOS Y DESCUENTOS** - Sujetas a términos y condiciones de IMECAF
- **FINANCIAMIENTO** - NO aplica

## MÉTODOS DE PAGO

### TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO

- VISA y MASTER CARD - No requiere presentación física
- AMERICAN EXPRESS - Si no es por PayPal, requiere presentación física

### MESES SIN INTERESES

- 3, 6, 9 Y 12 MSI - Tarjetas Banamex
- PayPal (Según las opciones disponibles en la plataforma)

### TRANSFERENCIA INTERBANCARIA

- BANAMEX - Clabe 002180414600184021

### DEPÓSITO BANCARIO

- BANAMEX - Cuenta 18402
- Sucursal 4146

### TRANSFERENCIA O DEPÓSITO REQUIERE REFERENCIA

- Colocar cualquiera de los siguientes datos como referencia:
- Nombre, razón social, RFC o número de factura

### BENEFICIARIO

- IMECAF México, SC



Arquímedes 130  
Dpcho. 205  
Col. Polanco,  
CDMX 11570

TEL. 55 1085 1515  
800 236 0800  
info@imecaf.com

[www.imecaf.com](http://www.imecaf.com)



# ADMINISTRACIÓN HOTELERA

HOSTELERÍA Y TURISMO

## POLÍTICAS DE CONFIRMACIÓN Y CANCELACIÓN

### PENALIZACIONES

**NO APLICA** - Notificando hasta 6 días hábiles previos al evento

- **20%** - Notificando con menos de 6 días hábiles previos al evento - Se podrá elegir otro Curso pagando la diferencia. En caso de reincidencia, aplica penalización del **100%**
- **100%** - NO SHOW (No Asistencia) o notificando con menos de 72 hrs. hábiles previas al evento
- **CANCELACIONES CON TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO** - Se les descontarán las comisiones efectuadas por el banco emisor (incluyendo la opción de meses sin intereses, en su caso)

## CONFIRMACIÓN OFICIAL

IMECAF notificará **5 días hábiles previos** al evento vía e-mail y/o teléfono del contacto proporcionado por la empresa contratante y ésta deberá confirmar por el mismo medio su asistencia.

Se sugiere realizar la gestión de **viáticos**, en su caso, una vez recibida | IMECAF no se hace responsable por gastos incurridos en este rubro.

IMECAF se reserva la posibilidad de cambios sin previo aviso por causas ajenas a su voluntad - Cursos sujetos a **QUÓRUM MÍNIMO**

© IMECAF México S.C. Todos los derechos reservados

