GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Concha Llamas Arjona



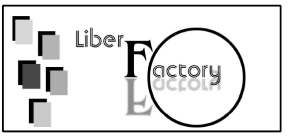
Laboral Liber Factory

GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

GESTIÓN DE

ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Concha Llamas Arjona



GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURISTICOS
© Concepción LLamas Arjona
© Editorial: Liber Factory
Calle San Benito 21 Local
Tel: 0034 91 3117696 url: www.visionlibros.com
Vision Libros es marca registrada de Vision Netware S.L.

ISBN: 978-84-936992-0-8
Descargado de: www.visionlibros.com

Diseño base cubierta: Marian González,
reflejandoelazul@visionnet.es

Maquetación: Concepción LLamas Arjona
daniel@visionnet.es

Distribuye y produce:
Distribuidora de publicaciones C/ Magnolias 35 Bis,
Local. 28029 Madrid.

Pedidos a. pedidos@visionnet.es
www.distribuciondepublicacion.com

Reservados todos los derechos. Esta publicación no puede ser reproducida,
ni registrada, sin el permiso previo por escrito de los titulares del copyright.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS XI

BLOQUE I: ORGANIZACIÓN HOTELERA Y DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL 1

1. LAS EMPRESAS HOTELERAS Y SU ORGANIZACIÓN 3
   1.1. Organigrama 9
2. EL PROCESO DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN EN LA EMPRESA HOTELERA: FUNCIONES DIRECTIVAS 13
   2.1. Planificación 14
   2.2. Organización 18
   2.3. Dirección 18
   2.4. Coordinación 20
   2.5. Control 20
3. PRINCIPALES OBJETIVOS DE LA EMPRESA HOTELERA 22
4. LA ORGANIZACIÓN CIENTÍFICA DEL TRABAJO 24
   4.1. Tipologías organizativas 24
   4.2. Esquemas, procedimientos y métodos organizativos 24
   4.3. El manual organizativo 26
   4.4. La estructura hotelera como sistema abierto 28
5. LAS TÉCNICAS DE DIRECCIÓN 30
   5.1. Modelos de gestión 31

BLOQUE II: GESTIÓN DE RRHH. HABILIDADES DIRECTIVAS 35

1. CARACTERÍSTICAS Y OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS 37
2. DETERMINACIÓN DE LA PLANTILLA 39
3. ANÁLISIS DEL PUESTO DE TRABAJO 41

4. SELECCIÓN DE PERSONAL 43

4.1. Fases de un proceso de selección 44

5. NUEVOS EMPLEADOS 52

5.1. Incorporación de nuevos empleados 52
5.2. La adaptación al trabajo 53
5.3. Seguimiento y control 53

6. FORMACIÓN DE PERSONAL 56

6.1. Modalidades de formación 57
6.2. Programa de formación 61
6.3. Programas de entrenamiento en los establecimientos hoteleros 61

BLOQUE III: GESTIÓN DE PRODUCCIÓN DE ALOJAMIENTOS: FACTURACIÓN, COBROS, CIERRE Y CAJA 63

1. FACTURACIÓN 65

1.1. Diferencia entre el concepto de Facturación y Producción de una estancia de un cliente 65
1.2. Datos básicos que debe tener una factura 66
1.3. Concepto de factura Pro-Forma 67
1.4. Facturación de Tour Operadores (TT.OO.) / Agencias de Viajes 68
1.5. Facturación de Directos / Clientes de Empresa 71
1.6. Facturación de Grupos 72
1.7. Facturación de Eventos: Congresos, Bodas, Banquetes… 73

2. COBROS 74

3. CIERRE DEL DÍA 77

4. CAJAS Y LIQUIDACIONES 78

4.1. Caja de Recepción 78
4.2. Caja de Dirección 81
4.3. Caja Fuerte 81
4.4. Estructura de un arqueo de caja 82

BIBLIOGRAFÍA 83