



ESCUELA
DE TURISMO
CÓRDOBA



ADMINISTRACIÓN HOTELERA INTEGRAL

PROGRAMA DE ESTUDIOS

ADMINISTRACIÓN HOTELERA INTEGRAL

En virtud del crecimiento del turismo, la demanda de desarrollo de destinos y, en consecuencia, el avance de las estructuras hoteleras, se hace precisa esta capacitación en administración hotelera.

Abordando el panorama actual en lo que respecta a la atención al huésped, los recursos humanos, marketing y nuevas tendencias, como así también la departamentalización formal, roles y funciones que hacen posible que el hotel opere en un ámbito cada vez más competitivo y desafiante.

El programa consta de cuatro módulos en los cuales se desarrollará una descripción integral de la gestión: organización interna, administración, planeamiento operativo, comercialización y servicio al cliente.

DURACIÓN

8 CLASES

MODALIDAD

STREAMING

INCLUYE CERTIFICACIÓN



ESCUELA
DE TURISMO
CÓRDOBA

OBJETIVOS DE ESTA FORMACIÓN

Tomar conocimiento del panorama actual y los alcances de la industria hotelera.
Comprender la relación huésped-personal y trabajar en la cadena de valor de prestación del servicio.

Interpretar un Organigrama clásico y observar la asignación de roles y funciones inherentes al establecimiento a partir del Liderazgo y la Motivación.

Comprender el lógico funcionamiento del hotel en sus áreas y departamentos más críticos como así también la interrelación entre los mismos.

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDA LA FORMACIÓN?

Cualquier persona interesada en formarse en la gestión, organización, administración y comercialización de un hotel.

CONTENIDOS

1

Introducción

- Gestión hotelera.
- Misión, visión y objetivos.
- La importancia de los recursos humanos.
- Marco actual del sector.

2

Estructura hotelera

- Departamentos. Instalaciones.
- Comunicación.
- Personal de cada departamento. Funciones operativas. Tarifas.
- Reservas: Ventajas de trabajar con reservas.
- Tipos de reserva. Solicitud de reserva.
- Reservas para grupos.
- Cancelación de una reserva.

CONTENIDOS

3

Servicio y estadía del huésped

Asignación de habitaciones. Ingreso de huéspedes.

Cargos a la habitación.

Información que genera Recepción hacia otros departamentos del hotel.

Cambio de habitaciones.

Calidad de servicio.

El entorno del servicio.

Las necesidades del huésped.

Factores claves de la experiencia del huésped.

Valor, satisfacción y fidelidad al huésped.

Egreso del Huésped : Habitación desocupada en forma definitiva.

Controles. Estado de cuenta y facturación.

Cancelación de la cuenta del huésped.

4

Administración de habitaciones

Organización del sector. Descripción de cargos, tareas y equipos.

Perfil y entrenamiento del personal. Uniformes.

Organización de los horarios. Planillas de turno y distintos puestos de trabajo.

Interacción de housekeeping con otros sectores. Recepción, reservas, mantenimiento, room-division. Control de llaves. Influencia del buen manejo del housekeeping en los costos generales.

Diferentes sectores del housekeeping. Áreas: habitaciones, públicas, depósito, limpieza. Cálculo de personal y su entrenamiento. Mucamas y supervisoras. Cuidado de muebles y equipamiento específico. Control de objetos olvidados/faltantes. Informe.

ADMINISTRACIÓN HOTELERA INTEGRAL

Esta formación incluye además contenidos de valor.

Contarás con un aula virtual donde encontrarás notas, artículos, videos y links que complementan el material de clases.

La ESCUELA DE TURISMO CÓRDOBA se reserva el derecho de modificar este programa, o cualquiera de los componentes del curso, cuando lo considere necesario a fin de generar mejoras o actualizaciones.



**TE ENSEÑAMOS A TRABAJAR EN
TURISMO, HOTELERÍA,
GASTRONOMÍA Y EVENTOS DESDE LA
EXPERIENCIA Y EL CONOCIMIENTO**

Desde el año 2013, capacitamos de manera profesional a todas las personas interesadas en enriquecerse e insertarse en la Industria Turística

MODALIDAD ONLINE STREAMING

Nuestra modalidad te ofrece la posibilidad de cursar desde tu casa pero sentirte como si estuvieses en el aula. Accede de manera instantánea a videos, materiales teóricos y actividades prácticas que complementarán tus estudios.

Cursar con la modalidad streaming en vivo y en directo es formarte estés donde estés.



PLATAFORMA MULTIDISPOSITIVOS

Te permite ver tus clases en cualquier lugar

ACTIVIDADES PRÁCTICAS

No dejes de ejercitar tus conocimientos

MATERIAL COMPLEMENTARIO

Te ayuda a profundizar tus estudios

CLASES EN VIVO

Online sincrónicas



**ESCUELA
DE TURISMO
CÓRDOBA**

#ProfesionalizaTuMundo