



ESCUELA  
DE TURISMO  
CÓRDOBA



# FRONT DESK MANAGEMENT

PROGRAMA DE ESTUDIOS

# FRONT DESK MANAGEMENT

La persona de front desk y reservas es quien se encarga de organizar, dirigir y controlar el área de recepción. Gestiona la oferta de habitaciones teniendo en cuenta las reservas, entradas, salidas, facturación y situaciones especiales (cambios, overbooking, etc). Muchas veces es el primer y principal contacto que tiene el viajero con el establecimiento hotelero es por esto que es muy importante transmitir profesionalidad, calidad y hospitalidad.

Esta capacitación te brindará la correcta formación para optimizar los recursos materiales y humanos con el objeto de ofrecer una mayor calidad de servicio al cliente, una mayor satisfacción al personal trabajador, y mayor ocupación del alojamiento.

DURACIÓN

6 CLASES

MODALIDAD

STREAMING

INCLUYE CERTIFICACIÓN



ESCUELA  
DE TURISMO  
CÓRDOBA

## OBJETIVOS DE ESTA FORMACIÓN

- Conocer las tareas principales del área.
- Conocer la organización del área adquirir las competencias necesarias a la hora de realizar su trabajo.
- Comprender los procedimientos involucrados y poder resolver contingencias que se presenten.

## ¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDA LA FORMACIÓN?

Cualquier persona interesada en formarse en las tareas de recepción, reserva y gestión de recursos materiales y humanos de un hotel.

# CONTENIDOS

## 1

### Front desk

Concepto de front desk.

Organigrama. Responsabilidad de cada puesto. Planificación de los horarios de trabajo. Mejora Continua de Servicio (MCS).

## 2

### Operación del front office

Generalidades operativas del front desk. Asignación de habitaciones. Configuración de reservas.

Departamento de reservas.

Check in. Early check in. Ficha de registro. Preregistro del huésped.

Check out. Late check out.

Bell boys/conserje. Control de correspondencia. Operación para grupos. Portero.

Guest relations. Guests services.

# CONTENIDOS

## 3

### Gestión de los resultados económicos del departamento

Gestión del presupuesto y recursos establecidos para el área de la manera más eficiente.

Acciones orientadas a los resultados mensuales del presupuesto y acciones correctoras necesarias.

Gestión de los recursos materiales. Control de stock de compras.

## 4

### Gestión del personal de recepción

Selección y gestión de la formación del personal.

Comunicación al personal de la misión y visión de la Organización.

Auditoría. Mystery Shopper.

Planificación, organización y supervisión de las tareas del personal.

Manejo de reclamos y quejas.

# FRONT DESK MANAGEMENT

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**