



PROGRAMA HOTELERIA VIRTUAL

PASO 1 (CRONOLOGIA y TIPOS DE TURISMO)

- **CRONOLOGÍA**

Una introducción sobre el origen de la hotelería, desde la época de la colonia, hasta la actualidad en la República Argentina. Se narra desde los momentos donde el pernocte se realizaban en tiempos de viajeros, sobre rutas comerciales y con fines estratégicos, donde el vehículo era el caballo, hasta la explosión hotelera en la década del 2000, pasando por la aparición de las cadenas en los '90.

- **TIPO DE TURISMO**

El turismo como eje motivacional. Destinos en tanto y en cuanto a su motivación natural, lo que lleva a condicionar los nichos de mercados para la elección del lugar donde realizar las vacaciones.

PASO 2 (LEY y CLASIFICACION)

- **LEY**

Introducción a la Ley Nacional 18.828/72 como marco jurídico y modelo base, que establece los tipos de alojamiento. Motivos por el cual fue sancionada la ley de forma inmediata y su terrible atraso en cuanto al aumento de la demanda en la actualidad.

- **CLASIFICACIÓN**

Clasificación de alojamientos según la Ley 18.828/72, diferencias entre ellos y clasificación en estrellas.

PASO 3 (JERGA TURISTICA)

- **JERGA TURÍSTICA**

La jerga que se utiliza en el turismo y en la hotelería, codificaciones de palabras y siglas, para poder realizar interpretación de pedidos por vouchers y poder entablar diálogos entre colegas.

PASO 4 (RECURSOS HUMANOS y ESTRUCTURAS)

- **RECURSOS HUMANOS**

Cargos, nombres y ocupaciones, que realizan cada uno de los empleados de una estructura hotelera.

- **ESTRUCTURAS**

Puestos según departamentos, y relación entre ellos. Labores y alcances sectoriales.

PASO 5 (PLANILLAS)

- **PLANILLAS**

Todas las planillas que se utilizan en recepción, para el orden y fiscalización de las tareas del hotel. Confección de las mismas, personas que tienen la potestad del armado y modos de supervisión de tareas mediante interpretación de las planillas.

PASO 6 (RECEPCION)

- **RECEPCIÓN**

A profundidad, el departamento de conserjería, donde se desarrolla la recepción. Labores, tiempos, encargados y lista de prioridades. La recepción como eje fundamental del funcionamiento de la estructura hotelera.

PASO 7 (HOUSEKEEPING)

- **HOUSEKEEPING**

El departamento de mucamas y lavandería, como área segunda en importancia. Interacción con la recepción. Jefe y subordinados. Tareas, tiempos y desempeño del personal. Perfil del personal que integre el área de housekeeping.

PASO 8 (MOTORES DE RESERVAS)

- **MOTORES DE RESERVAS**

Introducción a Booking. Diferencia entre motores de reservas e intermediarios de reservas. Como operan cada uno. Como diferenciar una reserva por uno u otro sistema. Comisiones y pago de tasas por utilización. Pro y contras de la utilización de intermediarios.

PASO 9 (AUDITORIA)

- **AUDITORIA**

Tarea del auditor nocturno, la importancia de este puesto. Tareas y tiempos de desarrollo de las mismas. Confección de las estadísticas. Interpretación de las estadísticas y para que sirven en el funcionar diario del hotel.

PASO 10 (GRUPOS)

- **GRUPOS**

Recepción de grupos. Logística en el check in para grupos de contingentes. Cotización a grupos según sus necesidades. Administración del grupo durante la estadía.

PASO 11 (EXAMEN)

- **EXAMEN**

Descarga del examen en formato PDF, confección del mismo según lo aprendido. Envío de las respuestas en cualquier formato convencional, por WhatsApp o e-mail.
