



PROGRAMA CAPACITACION HOTELERA

UNIDAD 1 (INTRODUCCION AL TURISMO)

- MODULO A: Como y donde nace la Hotelería
 - MODULO B: Explosión hotelera en Buenos Aires
 - MODULO C: Denominación de Turistas
 - MODULO D: Clases de Turistas
-

UNIDAD 2 (LEGISLACION HOTELERA)

- MODULO A: Ley Hotelera 18.828
 - MODULO B: Libertades de la Ley a las Provincias
 - MODULO C: Clasificación de los Establecimientos
 - MODULO D: Definición de los Establecimientos
 - MODULO E: Tipo de Habitaciones
 - MODULO F: Autoridades del Sector
-

UNIDAD 3 (JERGA TURISTICA)

- MODULO A: Códigos, Siglas y Abreviaturas
 - MODULO B: Codificación de las Letras
-

UNIDAD 4 (HUESPEDES y RECURSOS HUMANOS)

- MODULO A: Perfiles de los Huéspedes
 - MODULO B: Perfiles de Dueños o Gerentes
 - MODULO C: Relación entre Departamentos
-

UNIDAD 5 (ESTRUCTURAS y TAREAS)

- MODULO A: Estructuras y tareas de Gerencia
- MODULO B: Síntesis estructural de Conserjería
- MODULO C: Estructuras y Tareas de Valet Parking
- MODULO D: Síntesis estructural de Housekeeping
- MODULO E: Estructuras y tareas de Mantenimiento
- MODULO F: Estructuras y Tareas de AABB (Alimentos y Bebidas)
- MODULO G: Estructuras y tareas de Reservas
- MODULO H: Reuniones Generales y Departamentales

UNIDAD 6 (ORGANIZACIÓN HOTELERA)

- MODULO A: Pymes y Grandes Cadenas
 - MODULO B: Empresas Familiares
 - MODULO C: Franquicias
 - MODULO D: Organigramas de las Empresas
-

UNIDAD 7 (PLANILLAS HOTELERAS)

- MODULO A: Ficha de Ingreso
 - MODULO B: Planilla de Wake Up
 - MODULO C: Planilla de Mucamas
 - MODULO D: Planillas de Reservas
 - MODULO E: Planilla de Caja
 - MODULO F: Planning de Reservas (Plano)
-

UNIDAD 8 (RECEPCION, TAREAS y PROTOCOLOS)

- MODULO A: Toma de Turno
 - MODULO B: Verificación de planillas y panorama de la jornada
 - MODULO C: Toma de Reservas
 - MODULO D: Asignación de Habitaciones
 - MODULO E: Check In y Registro de Ingreso
 - MODULO F: Respuesta a los Interrogantes
 - MODULO G: Libro de Policía
 - MODULO H: Check Out y Saldo de la Estadía
 - MODULO I: La Recepcion según los Turnos
 - MODULO J: Manejo de las Visitas
 - MODULO K: Acciones que nunca se deben realizar
-

UNIDAD 9 (VIDEOS DE INSEGURIDAD)

- MODULO A: Robos, Hurtos y Exposiciones
-

UNIDAD 10 (HOUSEKEEPING)

- MODULO A: Función de la Gobernanta
 - MODULO B: Función de las Mucamas
 - MODULO C: Lavandería
 - MODULO D: Asignación de tareas y métodos de implementación
 - MODULO E: Prioridades y armado de las habitaciones
 - MODULO F: Comunicación entre Recepcion y Housekeeping
-

UNIDAD 11 (SISTEMAS HOTELEROS y DE RESERVAS)

- MODULO A: Utilidad de los Sistemas Hoteleros
- MODULO B: Winpax Ejemplificado
- MODULO C: Motores de Reservas
- MODULO D: Booking Ejemplificado

UNIDAD 12 (METODOS DE PAGO)

- MODULO A: Efectivo
 - MODULO B: Tarjeta de Crédito y Posnet
 - MODULO C: Cheque
 - MODULO D: Cuentas Corrientes
-

UNIDAD 13 (FACTURACION Y NOTAS DE CREDITO)

- MODULO A: Facturas A, B, C y M
 - MODULO B: Formulario 8001
 - MODULO C: Nota de Crédito
-

UNIDAD 14 (TRABAJO INTEGRADOR)

- MODULO I: Para Averiguación
 - MODULO II: Para Resolver
 - MODULO III: Exposición y Defensa
-

UNIDAD 15 (AUDITORIA NOCTURNA)

- MODULO A: Verificación del Dia
 - MODULO B: Estadísticas
 - MODULO C: Cierre de la Noche
-

UNIDAD 16 (MARKETING y PROMOCIONES)

- MODULO A: Temporadas del Hotel
 - MODULO B: Cuadros Tarifarios
 - MODULO C: Medios de Comunicación del Sector
 - MODULO D: Promociones y Áreas Complementarias
 - MODULO E: Estrategias
 - MODULO F: Posicionamiento de la Marca
-

UNIDAD 17 (CALIDAD y HOSPITALIDAD)

- MODULO A: Estándares de Calidad (I.S.O.)
 - MODULO B: Trato al Pasajero
 - MODULO C: Análisis F.O.D.A.
-

UNIDAD 18 (GENERALIDADES y CRITERIOS)

- MODULO A: Términos
 - MODULO B: Criterios del Porque
-

UNIDAD 19 (HOTELERIA EN EL PARTIDO DE LA COSTA)

- MODULO A: Hoteles radicados en el Partido de la Costa
- MODULO B: Estacionalidad

UNIDAD 20 (MANEJO DE QUEJAS)

- MODULO A: Problemas del Establecimiento
 - MODULO B: Problemas armados por los pasajeros
 - MODULO C: Resarcimientos por Errores
 - MODULO D: Caso Fortuito o Fuerza Mayor
 - MODULO E: Análisis del Libro de Quejas
-

UNIDAD 21 (MANEJO DE GRUPOS)

- MODULO A: Cotización de un Grupo
 - MODULO B: Liberados
 - MODULO C: Rooming List
 - MODULO D: Ingreso del Grupo
-

UNIDAD 22 (PASAJERO COSHER)

- MODULO A: Rituales Religiosos
 - MODULO B: Operatividad en Shabat
 - MODULO C: Cocina y Manipulación
-

UNIDAD 23 (PSICOLOGIA DEL TURISMO)

- MODULO A: Comprendiendo al Turismo
 - MODULO B: Las Leyes de la Percepción
 - MODULO C: Tipologías en la Demanda Turística
-

UNIDAD 24 (PERSONAS CON CAPACIDADES RESTRINGIDAS)

- MODULO A: Perfil de la demanda con capacidades restringidas
-

UNIDAD 25 (EL CONCEPTO DE CALIDAD)

- MODULO A: Calidad como pauta competitiva
-

UNIDAD 26 (RECURSOS HUMANOS)

- MODULO A: RRHH (Capital Humano)
-

UNIDAD 27 (LA CULTURA DEL DETALLE)

- MODULO A: Buenas prácticas para la atención del cliente
-

UNIDAD 28 (URGENCIA y EMERGENCIA)

- MODULO A: Que es una urgencia y una emergencia

UNIDAD 29 (SINIESTROS y CATASTROFES)

- MODULO A: introducción y clasificación de catástrofes y siniestros
 - MODULO B: Normas de Seguridad
 - MODULO C: Catástrofes (Incendio)
-

UNIDAD 30 (RECREACION y TIEMPO LIBRE)

- MODULO A: Introducción a la recreación y Tiempo Libre
 - MODULO B: Animación
 - MODULO C: La Recreación en el Personal
-

UNIDAD 31 (SERVICIOS COMPLEMENTARIOS)

- MODULO A: SPA
-

ANEXO EVALUATORIO

- Evaluación Segmento Psicológico (PS1)
 - Evaluación Segmento Turístico / Hotelero (TH2)
-