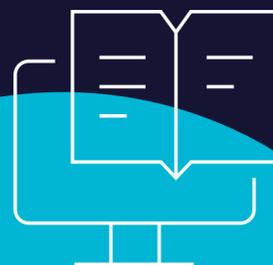


Curso de Especialización

Gestión Hotelera

80 Horas Académicas



. Contenido

01

Objetivo

02

Plan de Estudio

03

Metodología de Enseñanza

01

. Objetivos

- Saber qué tipos de hoteles existen y cómo se organizan.
- Conocer los principales aspectos de la oferta y demanda actual en el sector hotelero.
- Organizar el departamento de Recepción y sus subdepartamentos de Reservas y Recepción, teniendo en cuenta sus funciones y los procesos básicos que los caracterizan.
- Organizar y desarrollar correctamente el trabajo de los departamentos de Conserjería, Comunicaciones y Pisos de un hotel.

Atención Personalizada



Nuestro Centro de Atención y equipo de expertos en e-learning asesorarán y atenderán tus consultas, para el buen desarrollo del proceso académico.



Duración: 80 hrs. académicas

. Plan de Estudio

. Unidad I

La Industria Hotelera.

- Introducción.
- Características de la industria hotelera.
- Tipología y clasificación.
 - Clasificación según la categoría.
 - Clasificación según sus características generales, su oferta y tipo de cliente.
 - Clasificación según Normativa.
- Explotación de las empresas de alojamiento.
Estructuras de organización.
- Distribución general de un hotel.
- Situación actual del sector.

. Unidad II

Departamento Operacional del Hotel. Recepción

- Introducción a los departamentos de un hotel.
- El departamento de Alojamiento.
- Subdepartamentos de Recepción.
 - Subdepartamento de Mostrador.
 - El proceso de la recepción.
 - Subdepartamentos de Facturación y Caja.

- Sudepartamento de Reservas.
 - La reserva.
 - Principales funciones del subdepartamento de reservas.
 - Factores a tener en cuenta para realizar una reserva.
 - El proceso de reserva.
 - Documentos utilizados en la reserva.
- Procesos de reservas de contingentes o grupos
- Funciones del director en el proceso de control.
- Esquema de las funciones realizadas por el departamento de alojamiento

. Unidad III

Departamento Operacional del Hotel. Restauración y Cocina.

- Introducción.
- La cocina.
 - La organización en la cocina.
 - La ordenación de los recursos materiales y humanos de la cocina.
 - La planificación de trabajo en la cocina.
 - Organigrama.
- Restaurante-comedor.
- El bar en el hotel.
 - Clasificación de bares.

. Plan de Estudio

- Preparación y desarrollo del servicio.
- La oferta del bar.
- Elementos de control.
- Coordinación con otros departamentos.
- Servicio de habitaciones y minibar.
 - Organización del servicio de habitaciones.
 - Preparación y desarrollo del servicio.
 - Carta del servicio de habitaciones.
 - El minibar.

. Unidad IV

Departamentos Operacionales del Hotel. Consejería, Comunicaciones y Pisos.

- La conserjería de un hotel.
 - Organización.
 - Funciones de conserjería.
- La comunicación en el hotel.
 - Teléfonos.
 - Télex (teletipo) y fax.
 - Buscapersonas y walkie-talkie.
 - Megafonía.

- Pisos.
 - Secciones del subdepartamento de pisos.
 - Relaciones interdepartamentales.
 - Planificación del departamento.
 - Procedimientos operacionales.
 - La sección de Habitaciones.
 - Funciones de la gobernanta.
 - Tipos de limpieza en las habitaciones.
 - Inspección y mantenimiento de habitaciones.

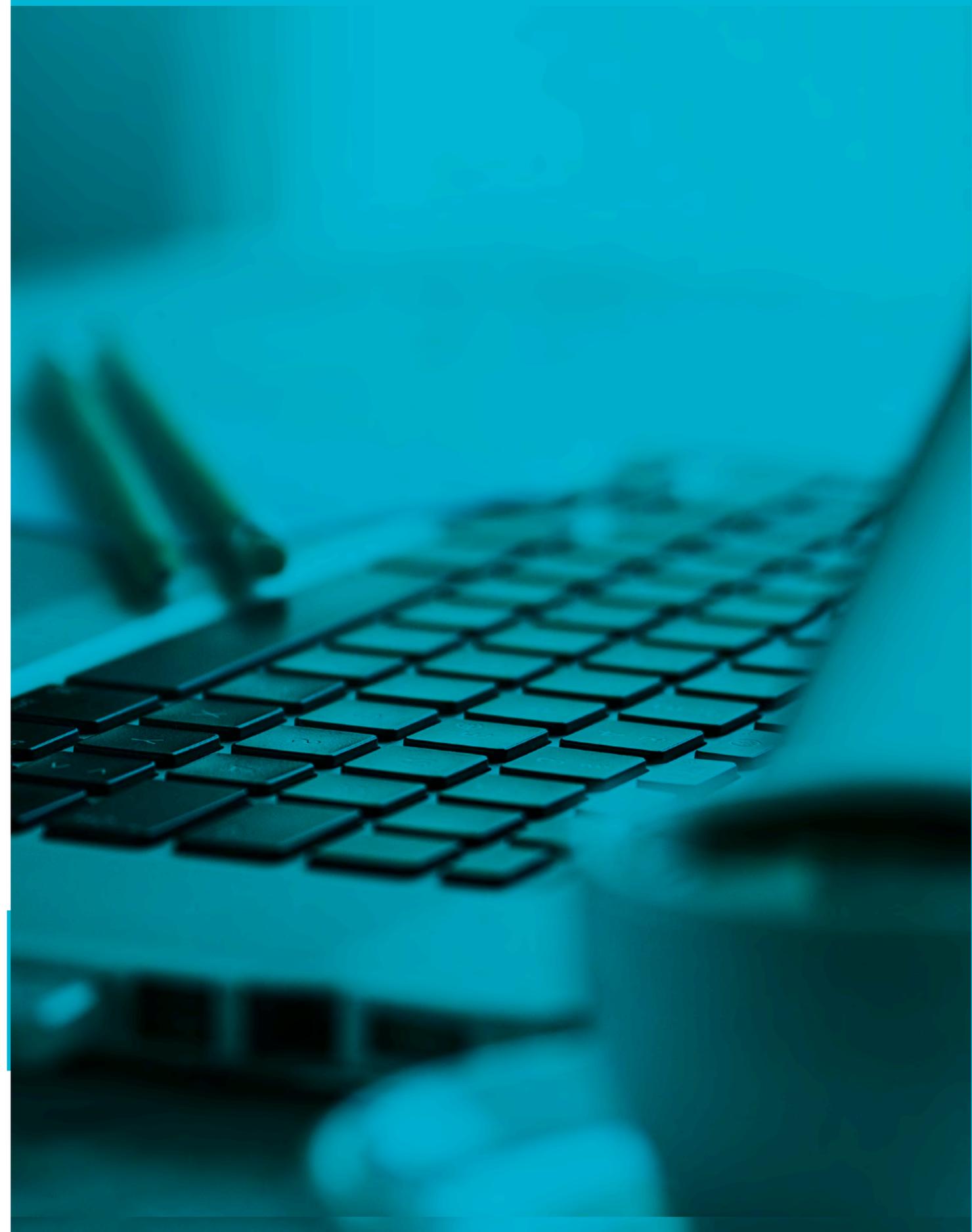
. Unidad V

Departamentos Staff del Hotel.

- Servicios auxiliares.
 - Zonas donde realizar el mantenimiento.
 - Tipos de mantenimiento: preventivo y correctivo.
 - El control de mantenimiento y sus elementos administrativos.
 - Planificación de mantenimiento y análisis de resultados
- Lencería y Lavandería.
 - Lencería.
- Lavandería.
 - Organigrama y funciones del personal.

. Plan de Estudio

- Organización del trabajo.
- Coordinación interdepartamental y elementos administrativos de control.
- Compras y almacén.
 - Política de compras.
 - Proveedores.
 - El pedido.
 - La planificación de trabajo.
 - Control de Economato y Bodega. El inventario.
 - Almacenaje de mercancías y métodos de valoración.
- Revenue Management.



. Metodología de Enseñanza

. Virtual o E-learning

Brinda la libertad de estudiar de acuerdo a su disponibilidad horaria, rompiendo barreras de tiempo y distancia, monitoreados por un tutor virtual.

. Aula Virtual

Entorno que facilita la interacción entre los participantes y el especialista, permitiendo la enseñanza-aprendizaje, comunicación, interacción y evaluación del alumno.

El estudiante tiene la capacidad de decidir el itinerario formativo más acorde con sus intereses y podrá acceder al contenido de la plataforma virtual las 24 horas:

03

www.cadperu.com

- **Video:** Medio audiovisual que contempla el desarrollo panorámico del tema, con ejemplos que ayuden a entender lo sustancial de cada unidad.
- **Guía de Estudio:** Material que permite al participante fundamentar los contenidos de cada unidad, desarrollar las capacidades, habilidades y destrezas que propone el programa, y solucionar las actividades propuestas.
- **Recursos Complementarios:** Lecturas seleccionadas y/o material audiovisual, a fin de profundizar la comprensión y/o análisis del tema, facilitando la apropiación del contenido y los referentes bibliográficos que complementan la capacitación y enriquecen el conocimiento.
- **Foro:** Entorno de conversación que permite el intercambio de conocimientos y opiniones con la comunidad de estudiantes, desarrollando el pensamiento crítico por medio del diálogo argumentativo y pragmático.
- **Evaluación:** Test que desarrolla el participante al finalizar el curso, permitiéndole evaluar su proceso de aprendizaje.





22 años

Comprometidos con el
Desarrollo Profesional

www.cadperu.com