

DENOMINACIÓN DEL CURSO: HOTELERIA: DEPARTAMENTO DE FRONT

DESK: EL RECEPCIONISTA

CAPACITADORA: María Elena Perdigon.

AÑO: 2025

DESTINATARIOS/AS: Alumnos de carreras afines que quieran complementar su formación incluyendo actividades prácticas, personas sin experiencia laboral interesadas en ingresar al sector hotelero, administradores de pequeños hoteles y hostales y personas que aspiran a desempeñar tareas en el sector de recepción.

DURACIÓN DEL CURSO: 4.40 HORAS RELOJ**NIVEL 1**

OBJETIVO GENERAL: Formar profesionales en el departamento de front desk o recepción capaces de realizar procesos de trabajo destacando capacidades y habilidades necesarias para brindar una estadía de excelencia.

Módulos OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Eje Temático (Tema)	Contenidos conceptuales	Actividad y evaluación	Duración
Módulo I INTRODUCIR A LOS ESTUDIANTES EN EL MUNDO DE LA HOTELERÍA	EL RECEPCIONISTA COMO ANFITRIÓN FUNCIONAMIENTO DE UN HOTEL HORARIOS DE TRABAJO TIPOLOGÍA DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS INSTALACIONES	Conceptos y roles. Horarios de establecimientos hoteleros. Horarios de trabajo en hoteles. Tipos de establecimientos.. Funcionamiento. Descripción de instalaciones en un hotel, información interna y externa.	a- Explica cuál es el horario de trabajo que se adecua a la nueva era de viajeros. Fundamenta en un texto breve. b-Enumera los tres tipos de alojamientos que son más utilizados actualmente. c- Describe cual es la instalación más importante de un hotel .	40 MIN

Módulo II APLICAR CORRECTO USO DEL DIALECTO Y CONSTRUIR UNA APARIENCIA ACORDE AL PUESTO	VOCABULARIO HOTELERO IMAGEN PERSONAL	Vocabulario técnico para el manejo de procesos y procedimientos con diferentes áreas. Presentación personal. Tipos de uniformes La imagen es todo.	a-Enumera cinco palabras fundamentales que sean utilizadas en el proceso de check in. b-Elabora un receptionista con imagen personal para un hotel rural.	40 MIN
Módulo III AFIANZAR IDEAS FUERZAS PARA LOGRAR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD EN LA RECEPCIÓN	RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES FUNCIONES DE UN RECEPCIONISTA CAPACIDADES Y HABILIDADES DE UN RECEPCIONISTA	Relación y manejo con diferentes departamentos de un hotel. Funciones específicas de cada turno: AUDITOR/ TURNANTE BELL BOY.JUNIOR Descripción de habilidades y competencias necesarias para el puesto	a- Menciona en orden de importancia los departamentos de un hotel. a-Detalla con la información incorporada un MODELO DE RECEPCIONISTA PROFESIONAL. a-Enumera 3 habilidades y 4 competencias fundamentales para un Receptionista Profesional.	40 MIN
Módulo IV LOGRAR ASIGNAR CON CRITERIO, HABITACIONES Y TARIFAS MANEJANDO SISTEMAS DE FACTURACIÓN EN UN HOTEL	TIPOS DE HABITACIONES:ASIGNACIÓN DIARIA. TARIFAS.	Descripción de los tipos de habitaciones y sus tarifas	a-Realiza un cuadro con tipos de habitaciones y tarifas para un hotel 5 estrellas.	40 MIN

Módulo V APLICAR, CORRECTAMENTE, LOS MEDIOS DE PAGOS EXISTENTES	CIERRE DE CAJA TIPOS DE FACTURACION PAGOS ELECTRÓNICOS	Procesos de cierre de turnos y facturación. Tipos de factura según establecimientos. Utilización de medios de pagos electrónicos, posnet/qr	a-Confección de una factura ficticia enumerando cargos que podría tener un pasajero en un HOTEL 4 ESTRELLAS CON SPA.	60 MIN
Módulo VI INCORPORAR REDES SOCIALES PARA EL CORRECTO MANEJO DE VENTAS DE HABITACIONES	CORREO ELECTRÓNICO OTAs REDES SOCIALES PROGRAMAS HOTELEROS	Manejo de correo electrónico corporativo Función y Manejo de OTAs Uso de redes sociales. Ventajas. Manejo Manejo de programas hoteleros, beneficios en la organización.	a-Crea una respuesta adecuada para la siguiente consulta: ¿Podrían darme información de habitación single para vacaciones de invierno? ¿Y qué excursiones podemos hacer??? a- Enumera dos redes sociales que muestren servicios turísticos así como productos	60 MIN

	<p>CALIDAD EN LOS SERVICIOS,</p> <p>CREADORES DE EXPERIENCIAS</p>	<p>Conceptos claves.</p> <p>El detalle hace la diferencia en la estadía. Crear memorias en los huéspedes.</p>	<p>hoteleros</p> <p>b- Describa una situación en la cual sea necesario mostrar una atención de calidad frente a un huésped exigente</p>	
--	---	---	--	--

EVALUACION:

OBSERVACIÓN PRÁCTICA: Evaluar el desempeño de los participantes en situaciones simuladas mediante el envío de un video demostrativo de una situación entre un huésped y el recepcionista de Hotel, con indicadores claves de evaluación.

PRUEBAS DE CONOCIMIENTOS: Realizar exámenes o cuestionarios antes y después del curso para medir el aprendizaje y el dominio de la información de cada estudiante.

REQUISITO: el estudiante debe cursar progresivamente cada módulo, cumplimentar con las actividades requeridas y acreditar la Evaluación Integradora cuantitativa (de 60 a 100 puntos) para aprobar el curso.

María Elena Perdigon.