Descriptor oferta formativa

CapHome Formación y Crecimiento | Una Empresa WORLD TRADE CENTER SANTIAGO

Herramientas para la gestión hotelera

Resumen

Modalidad de Enseñanza:
A distancia manual

Horas disponibles:
100 Hrs.

Código Sence:
1238064984

Dirigido a:
- Encargado de recepción
- Recepcionista
- Gobernante

Objetivos Generales:
Aplicar herramientas de gestión en operaciones administrativas considerando estándares internacionales y nacionales del sector hotelero.

www.caphome.cl

Descripción

Este curso de Gestión Hotelera está diseñado para equipar a los participantes con habilidades esenciales y conocimientos teóricos para administrar eficazmente operaciones hoteleras. A través de cuatro módulos, los participantes aprenderán sobre la gestión operativa, la excelencia en el servicio, la seguridad y la higiene, así como la planificación y gestión de eventos, preparándolos para enfrentar los desafíos de la industria hotelera contemporánea.

Contenidos

Módulo 1: Fundamentos de la Gestión Hotelera

- Introducción a la Industria Hotelera
- Historia y evolución de la hotelería.
- Principales actores y estructuras del mercado.
- Tendencias actuales y el futuro de la industria hotelera.
- Operaciones hoteleras básicas
- Recepción y front office: funciones y gestión.
- Housekeeping: estándares, procesos y coordinación con otros departamentos.
- Gestión de reservas y ocupación hotelera.
- Gestión financiera en hotelería
- Fundamentos de contabilidad y finanzas específicos para hoteles.
- Análisis de estados financieros y toma de decisiones basada en datos.
- Estrategias para la optimización de ingresos y gestión de costos.

Objetivos módulo 1

Identificar operaciones básicas y gestión estrategia según el sector hotelero.

Módulo 2: Excelencia en el Servicio y Gestión de la Calidad

- Principios de servicio al cliente
- Conceptos de servicio al cliente y su importancia en la hotelería.
- Técnicas para superar las expectativas del cliente.
- Gestión de la calidad en el servicio
- Implementación de sistemas de gestión de calidad.
- Herramientas para la medición y mejora continua de la calidad.
- Manejo efectivo de quejas y resolución de problemas.
- Protocolo y etiqueta profesional
- Normas de conducta profesional en el contexto hotelero.
- Protocolos específicos para diferentes situaciones y eventos.

Objetivos módulo 2

Identificar buenas prácticas en el servicio considerando manejo de quejas y fidelización de clientes.

Módulo 3: Seguridad e Higiene en la Hotelería

- Seguridad en la hotelería
- Protocolos de seguridad para emergencias y evacuaciones.
- Seguridad informática y protección de datos de los huéspedes.
- Higiene y seguridad alimentaria
- Normativas y estándares internacionales de seguridad alimentaria.
- Gestión de la higiene en la preparación y servicio de alimentos.

Objetivos módulo 3

Reconocer las normativas en seguridad e higiene aplicadas a la protección de huéspedes y empleados.

Descriptor oferta formativa

Herramientas para la gestión hotelera

Módulo 4: Gestión de Experiencia y Eventos

- Planificación y gestión de eventos
- Tipos de eventos en la industria hotelera y su organización.
- Logística, coordinación y gestión de recursos para eventos.
- Creación de experiencias memorables.
- Diseño de experiencias únicas para diferentes segmentos de clientes.
- Estrategias para personalizar servicios y crear momentos significativos.

Objetivos módulo 4

Aplicar estrategias de planificación considerando eventos de eventos.