



Recepción y Conserjería de Hotel

Presentación: Este curso fue desarrollado para todas aquellas personas que desean incorporarse profesionalmente a trabajar en turismo, en diferentes organizaciones y empresas del sector.

Brinda una formación intensa que contempla distintos aspectos, aborda el trabajo del departamento de recepción e introduce al estudiante en los conocimientos de Hotelería.

La necesidad de capacitación del Recepcionista de Hotel es sin duda vital para lograr una atención excelente y la satisfacción de los huéspedes. Los recepcionistas son la cara visible del hotel y muchas veces la primera impresión. Es importante por este motivo que estén capacitados para desempeñarse con excelencia.

El programa fue diseñado, luego de haber evaluado en conjunto con diversos actores del sector aquellas áreas que necesitan profesionalizarse.

- Objetivos:**
- Dominar las funciones propias del departamento de recepción.
 - Analizar el funcionamiento del departamento de recepción en relación con el resto de departamentos del hotel, especialmente con el área de alojamiento.
 - Adquirir las habilidades básicas para tratar a los clientes y las reservas, presencial y telefónicamente.
 - Aprender el proceso de facturación y producción hotelera.
 - Manejar la información y ofertarla a los clientes, aprendiendo las técnicas de comunicación correctas habladas y escritas.
 - Conocer el sistema telefónico, sus componentes y formas de facturación.

Metodología: Clases presenciales en formato modular con una carga horaria de 64 horas distribuidas en 3 clases semanales de 3 horas cada una.

Perfil del egresado: Profesionales con un claro perfil práctico, capaces de dominar los requerimientos de la recepción de un hotel. Las salidas profesionales de este curso son variadas. Podría desempeñarse como recepcionista, jefe de recepción, telefonista, gestor de reservas y



puede brindar información sobre recursos turísticos en cualquier empresa ligada al sector.

Sirve para trabajar en áreas directas de atención turística en centros de información, establecimientos turísticos, pero fundamentalmente es un complemento que debería ser de gran valor para todas las personas que trabajan en turismo sin importar cuál sea su rol dentro del establecimiento.

Desarrollo:

- Conceptos básicos de turismo, hotel, etc. En que se apoya la actividad turística.
- Tipos de hoteles en Uruguay
- Descripción de cargos y su jerarquía
- Distribución interna (Organigramas)
- Tipos de habitaciones y servicios
- Tarifarios (cálculo de presupuestos)
- El proceso del check-in
- Facturación y controles diarios de rutina
- Auditoría nocturna
- El proceso del check-out
- El pos check out (archivos)
- Situaciones especiales

Bibliografía

- DORADO JUAREZ, JOSE ANTONIO - CERRA, JAVIER (2014), MANUAL DE RECEPCION Y ATENCION AL CLIENTE (2ª ED.), SINTESIS, ESPAÑA
- LOPEZ GARCIA, SOCORRO (2003), RECEPCION Y ATENCION AL CLIENTE: HOSTELERIA Y TURISMO, EDICIONES PARANINFO, S.A., ESPAÑA.
- MARTINEZ LEAL, BEATRIZ - ROJO GIL, ROCIO (2013), DESTINOS TURISTICOS, EDICIONES PARANINFO S.A., ESPAÑA.
- MESALLES, LLUIS (2005), EL JEFE DE RECEPCION: TECNICA DE RECEPCION DE UN HOTEL DE CALIDAD, LAERTES, ESPAÑA.



- NAVARRO UREÑA, ANTONIO (2008), RECEPCION HOTELERA Y ATENCION AL CLIENTE, EDICIONES PARANINFO S.A., ESPAÑA.
- VV.AA. (2014), COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE, S.A. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE ESPAÑA.