

A smiling woman with long brown hair, wearing a grey blazer over a light blue shirt, stands in a hotel lobby. In the background, there is a wooden reception desk, a vase with white flowers, and a framed certificate on the wall.

Diplomatura en Asistencia Hotelera Nivel Avanzado



Acerca del curso

Brindar una atención profesional a huéspedes, gestionar tareas administrativas y operativas en establecimientos hoteleros, comprender la organización interna de distintos tipos de alojamientos y su contexto turístico, aplicar normas de protocolo, higiene y seguridad, y colaborar con la gerencia para mejorar la calidad del servicio y la experiencia del cliente



¿A quien va dirigido?

Estudiantes con nivel de partida básico en HTML, CSS y JavaScript moderno que quieran aprender a construir sitios web rápidos y modernos con Astro 7.x, desde cero hasta un nivel intermedio.



Perfil Profesional

Personas sin experiencia previa interesadas en desempeñarse como asistentes de propietarios o gerentes de establecimientos hoteleros.

Características generales



Modalidad

Online - Aula invertida



Duración

10 meses



Nivel de dificultad

Bajo



Dedicación

Moderada

Pre-requisitos



Conocimientos previos

Conocimientos básicos de PC.



Requerimientos técnicos

PC con pocos requisito estándar con cualquier sistema operativo medianamente moderno.

Módulo 1: Organización hotelera y rol profesional de la asistencia

- La actividad hotelera, su integración con el sistema turístico y las modalidades de establecimientos de alojamiento.
- Estructura organizacional del hotel, áreas funcionales, front office, back office y sectores de soporte.
- Funciones, responsabilidades, autonomía y límites de actuación de la asistencia hotelera.
- Circuitos operativos, interdependencia entre departamentos y flujo de información.
- Hospitalidad, cultura de servicio, ética profesional y confidencialidad.
- Documentación, procedimientos, registros y estándares operativos.
- El asistente como nexo entre huéspedes, personal, responsables de área y conducción.

Módulo 2: Recepción, reservas y operación de alojamiento

- Organización del front office y ciclo integral de la estadía: pre-arrival, llegada, permanencia y salida.
- Reservas individuales, grupales y corporativas: registro, modificaciones, cancelaciones y no-show.
- Disponibilidad, inventario de habitaciones, asignaciones y control de estados.
- Check-in, check-out, early check-in, late check-out y procedimientos especiales.
- Overbooking, extensiones de estadía, cambios de habitación y situaciones excepcionales.
- Coordinación entre recepción, reservas, housekeeping, mantenimiento y administración.
- Organización de turnos, novedades, libro de guardia y traspaso de información.

Módulo 3: Experiencia del huésped, comunicación y protocolo hotelero

- Experiencia del huésped, expectativas y estándares profesionales de servicio.
- Comunicación presencial, telefónica y digital aplicada a la actividad hotelera.
- Escucha activa, detección de necesidades y atención de huéspedes nacionales e internacionales.
- Protocolo hotelero y gestión profesional de solicitudes especiales.
- Quejas, reclamos, recuperación del servicio y manejo de situaciones conflictivas.
- Fidelización, personalización y construcción de relaciones con el huésped.
- Registro, seguimiento y cierre de solicitudes, reclamos e incidencias

Módulo 4: Housekeeping, mantenimiento y coordinación de la operación interna

- Organización de housekeeping y coordinación de los estados de habitaciones con recepción.
- Limpieza, acondicionamiento, inspección y liberación de habitaciones.
- Ropa blanca, lavandería, amenities, reposiciones e inventarios de insumos.
- Procedimientos para objetos perdidos y encontrados.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones y equipamiento.
- Comunicación y seguimiento de averías, habitaciones fuera de servicio y fuera de inventario.
- Coordinación operativa entre housekeeping, mantenimiento y front office.

Módulo 5: Alimentos, bebidas, eventos y servicios complementarios

- Organización del área de alimentos y bebidas y sus principales servicios.
- Desayuno, restaurante, bar, room service, frigobar y circuitos de consumos y cargos.
- Coordinación entre recepción, alojamiento y alimentos y bebidas.
- Banquetes, reuniones, eventos, reservas de salones y órdenes de servicio.
- Atención y coordinación operativa de grupos, contingentes y delegaciones.
- Proveedores, servicios tercerizados, transfers, información turística y servicios complementarios.
- Control de calidad de los servicios vinculados con la estadía.

Módulo 6: Administración operativa, caja y control hotelero

- Circuitos administrativos, cuenta del huésped, folio, anticipos, depósitos, cargos, ajustes y devoluciones.
- Medios de pago, procedimientos de cobro, facturación y documentación respaldatoria.
- Caja, arqueos, cierres, rendiciones y tratamiento de diferencias.
- Cuentas corrientes, clientes corporativos y administración de condiciones comerciales.
- Compras, proveedores, recepción de mercadería, inventarios, consumos y controles básicos de costos.
- Control interno, autorizaciones, segregación de funciones, errores e irregularidades operativas.
- Elaboración e interpretación de reportes administrativos para responsables y gerencia.

Módulo 7: Sistemas hoteleros, distribución y comercialización digital

- PMS y gestión digital de habitaciones, huéspedes, reservas, cuentas y operaciones.
- Central Reservation System, motores de reservas y ecosistema tecnológico hotelero.
- OTAs, canales de distribución, reservas directas y canales intermediados.
- Channel manager, disponibilidad y sincronización de inventarios.
- Tarifas, restricciones y condiciones aplicadas a los diferentes canales de venta.
- CRM, preferencias del huésped, reputación online y gestión operativa de comentarios.
- Seguridad de la información, protección de datos e integración entre áreas y sistemas.

Módulo 8: Tarifas, ocupación, revenue management e indicadores hoteleros

- La habitación como producto perecedero: capacidad, disponibilidad e inventario vendible.
- Ocupación hotelera y principales indicadores de desempeño.
- Tarifa promedio diaria —ADR— e ingreso por habitación disponible —RevPAR—.
- Segmentación de la demanda, tarifas, temporadas y patrones de ocupación.
- Forecast operativo, pick-up y evolución de las reservas.
- Restricciones tarifarias, duración de estadía y overbooking desde la perspectiva de inventario e ingresos.
- Lectura de reportes e interpretación de información operativa para la toma de decisiones comerciales.

Módulo 9: Coordinación de equipos, calidad y supervisión operativa

- Organización de turnos, distribución de tareas y comunicación de prioridades.
- Briefing, debriefing y reuniones de cambio de turno.
- Liderazgo operativo, coordinación interdisciplinaria y trabajo entre departamentos.
- Gestión de conflictos y comunicación dentro de los equipos de trabajo.
- Seguimiento de tareas, cumplimiento de procedimientos y Procedimientos Operativos Estandarizados —SOP—.
- Indicadores de calidad, inspecciones, controles y listas de verificación.
- Detección, registro y tratamiento de desvíos y mejora continua del servicio hotelero.

Módulo 10: Seguridad, legislación, gestión de crisis e integración profesional

- Marco legal de la actividad hotelera, derechos del huésped, responsabilidades del establecimiento y documentación exigible.
- Protección de datos personales, confidencialidad, accesibilidad e inclusión.
- Seguridad integral, prevención de accidentes e incendios y protocolos de actuación.
- Emergencias, evacuación, robos, pérdidas, daños e intervención de autoridades.
- Huéspedes agresivos, situaciones especiales, gestión de crisis y continuidad operativa.
- Sostenibilidad, buenas prácticas ambientales, responsabilidad profesional, límites de actuación y escalamiento de decisiones.
- Práctica integradora de la operación completa de un establecimiento mediante casos y situaciones profesionales.



Aprender
Online UTN



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
NACIONAL
FACULTAD REGIONAL
RECONQUISTA

aprenderonline.frrq.utn.edu.ar



Aprender Online se reserva el derecho de modificar este programa, o cualquiera de los componentes del curso, cuando lo considere necesario a fin de generar mejoras o actualizaciones.