



CURSO - TALLER DE:

“HOTELERÍA OPERATIVA”

25 y 26 de Octubre 2010

1. Presentación

Un curso orientado a la Atención al Cliente, los modelos de atención, la calidad y calificación de los servicios, los 10 Componentes básicos del Buen Servicio y los Tipos de Servicio en los mandos medios de los establecimientos.

El curso de Hotelería Operativa es completamente dinámico y práctico y se centra en fortalecer las Habilidades y Destrezas de las personas para una Atención de calidad.

Las técnicas pueden aplicarse a establecimientos hoteleros tanto rurales como urbanos, por lo cual no existen limitantes en la participación de profesionales, técnicos de empresas e instituciones que deseen adquirir estos conocimientos. Contar con una especialidad técnica en hotelería, marca la diferencia, enriquece una hoja de vida, y abre un mercado competitivo de trabajo.

2. Objetivo Principal

- Adquirir destrezas y técnicas actualizadas de fácil aplicación en el ejercicio de mandos medios de los establecimientos hoteleros.

3. Instructor

El curso será dictado por **José Manuel Flores**, experto en Hotelería, Atención al Cliente y Relaciones Públicas. Más Información en:

<http://www.turismoruralbolivia.com/img/CVJoseManuel.pdf>

4. Contenido del Curso

Módulo I

- Presentación y por qué estamos aquí

Módulo II

- ¿Cuáles son las características fundamentales que encontramos en los Mandos Medios?

Módulo III

- Modelos de Atención al Huésped:
¿A qué Modelo responde Usted?
- Modelo de Atención "Frío"
- Modelo de Atención "Mecanizado"
- Modelo de Atención "Improvisado"
- Modelo de Atención "Profesional"
 1. Conocimiento
 2. Compromiso
 3. Capacidad
 4. Comunicación

Módulo IV

- Calidad y Calificación de Servicios
Desarrollo
- Dimensión 1: Elementos Tangibles
- Dimensión 2: Fiabilidad
- Dimensión 3: Capacidad de Respuesta
- Dimensión 4: Seguridad
- Dimensión 5: Empatía

Módulo V

- Los Diez Mandamientos de la Atención al Cliente
- Los 10 Componentes Básicos del Buen Servicio
- Actitudes
- Tipos de Servicio
- Habilidades

Dinámicas

5. Fecha, Duración del Curso y Horarios

El **Curso de Hotelería Operativa** se efectuará el 25 al 26 de Octubre del presente año. Los horarios serán:

- Lunes 25: 8:30 a.m. – 12:30 p.m. y 14:30 p.m. – 19:30 p.m.
- Martes 26: 8:30 a.m. – 12:30 p.m. y 14:30 p.m. – 19:30 p.m.

(El curso tiene una duración de 18 horas académicas)



6. El Curso está dirigido a:

Profesionales de Hotelería, Turismo, Administración Hotelera. Así mismo Mandos Medios, Recepcionistas, Gobernantas, Jefe de Servicios, Jefe de Recursos Humanos, Jefe de Banquetes y Jefe de Operaciones.

7. Costo de Inscripción

- **Profesionales: 40 \$us. Hasta 09 de Octubre Después 45 \$us.**
- **Estudiantes: 35 \$us. Hasta 09 de Octubre Después 40 \$us.**

Incluye: DVD, material impreso del curso, **Certificado 18 horas académicas**, refrigerios y visita práctica a un hotel.

Sorteos entre los participantes de Estadías en los Hoteles Gloria (Coroico y Copacabana) Hotel Oberland y Pasajes Aéreos con AEROCON!!!

8. Lugar de Inscripción:

Av. Mariscal Santa Cruz Nro 1440. Edif. Herrmann Plaza Venezuela (El Prado) piso 10 of 1004 La Paz – Bolivia, Telf. (591 – 2) 2314938, de Hrs. 15:00 a 19:00.

Contacto: Patricia Espejo Tapia, mail: patricia@turismoruralbolivia.com

En Bolivia, depósitos al Nro. de Cuenta: 120-2-2-02511-1 PRODEM FFP

Desde el Exterior, depósito en Western Union: A nombre de Jorge Antonio Gutierrez Adatao Cédula de Identidad Nro. 2602414 LP

Confirmar inscripción a info@turismoruralbolivia.com Plazas Limitadas!!!

!!! Invierta en UD. Ahora !!!

<http://WWW.TurismoRuralBolivia.COM>