ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Recepción y Front Office en Alojamientos Turísticos: Llegadas y Salidas, Gestión de Reservas y Atención al Huésped

6 ECTS | 150 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Especialízate con este Curso de Formación Permanente en Recepción y Front Office en Alojamientos Turísticos y conviértete en un profesional capaz de gestionar con excelencia todas las operaciones del departamento de recepción. En ICUFOR te ofrecemos una formación integral que responde a las exigencias actuales del sector hotelero, donde la atención al huésped y la eficiencia operativa marcan la diferencia entre establecimientos.

A lo largo del programa, profundizarás en la gestión integral de reservas, dominando canales de distribución, estrategias de revenue management y políticas tarifarias. Aprenderás los procedimientos operativos de check-in y check-out, técnicas de comunicación profesional en contextos multiculturales y protocolos de atención a huéspedes VIP.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer los fundamentos del sector de alojamiento turístico, identificando la tipología de establecimientos, el marco normativo aplicable y el papel estratégico del departamento de recepción.

Dominar las técnicas de comunicación profesional aplicadas a la recepción, aplicando protocolos de atención presencial, telefónica y escrita en contextos multiculturales.

Aplicar los procedimientos operativos de check-in y check-out, desarrollando los protocolos de registro, facturación, cobro y despedida del huésped.

Utilizar los sistemas tecnológicos del front office, manejando las funcionalidades del PMS y las herramientas digitales complementarias garantizando la protección de datos.

Describir la estructura organizativa del departamento de front office, diferenciando los perfiles profesionales, sus funciones específicas y las competencias clave requeridas.

Comprender la gestión integral de reservas, utilizando los distintos canales de distribución, las políticas tarifarias y los fundamentos de revenue management.

Desarrollar habilidades de atención integral al huésped durante la estancia, gestionando solicitudes, quejas, reclamaciones y situaciones conflictivas de forma profesional.

Implementar estrategias de calidad, fidelización y mejora continua en el departamento de recepción, analizando indicadores de rendimiento y satisfacción del huésped.

Temario

01 Fundamentos del sector de alojamiento turístico y el papel estratégico de la recepción

1.1. Evolución histórica y tendencias actuales del sector de alojamiento turístico
1.2. Tipología de establecimientos de alojamiento turístico y sus características operativas
1.3. El departamento de recepción como eje central de la operativa del establecimiento
1.4. Marco normativo y principios éticos aplicables a los establecimientos de alojamiento turístico

02 Estructura organizativa y recursos humanos del departamento de recepción

2.1. Organigrama del departamento de front office en función de la tipología y dimensión del establecimiento
2.2. Perfiles profesionales y funciones específicas del personal de recepción
2.3. Planificación de turnos, gestión de horarios y distribución de cargas de trabajo
2.4. Competencias profesionales clave para el desempeño eficaz en el front office
2.5. Formación continua y desarrollo profesional del personal del departamento de recepción

Temario

03 Comunicación profesional y habilidades interpersonales en el departamento de recepción

3.1. Fundamentos de la comunicación aplicada al front office
3.2. Atención telefónica en el departamento de recepción
3.3. Comunicación escrita profesional en el front office
3.4. Atención al huésped internacional y comunicación en contextos multiculturales
3.5. Técnicas de escucha activa y gestión emocional en la atención al huésped
3.6. Protocolo, etiqueta profesional e imagen personal del equipo de recepción

Temario

04 Gestión integral de reservas: procedimientos, canales de distribución y optimización

4.1. El ciclo completo de la reserva: desde la solicitud inicial hasta la confirmación definitiva
4.2. Canales de distribución y comercialización de alojamiento turístico
4.3. Políticas de reserva: garantías, depósitos, cancelaciones y no-shows
4.4. Gestión de la disponibilidad y control del inventario de habitaciones
4.5. Tarifas y estrategias de precios vinculadas a la gestión de reservas
4.6. Gestión de reservas de grupos, eventos y cuentas corporativas
4.7. Comunicación previa a la llegada: confirmaciones, oportunidades de upselling y personalización de la estancia

Temario

05 Procedimientos operativos de llegada y registro del huésped (check-in)

5.1. Preparación previa a la llegada: planificación del día y asignación de habitaciones
5.2. El proceso de check-in presencial: fases, protocolos operativos y documentación requerida
5.3. Modalidades de check-in alternativas y sistemas automatizados
5.4. Gestión de llegadas especiales y protocolos diferenciados
5.5. Gestión de incidencias durante el proceso de check-in
5.6. Registro documental y comunicación del parte de entrada de viajeros conforme a la normativa vigente
5.7. Técnicas de upselling y cross-selling aplicadas al momento del registro

Temario

06 Atención integral al huésped durante la estancia: servicios, información y personalización

6.1. El concepto de experiencia del huésped y su gestión estratégica desde el front office
6.2. Servicios de conserjería e información turística proporcionados desde la recepción
6.3. Gestión de solicitudes, peticiones especiales y necesidades sobrevenidas del huésped
6.4. Gestión de cambios de habitación, extensiones de estancia y modificaciones durante el alojamiento
6.5. Seguimiento proactivo de la satisfacción del huésped durante su estancia
6.6. Seguridad del huésped y protocolos de actuación ante emergencias desde la recepción

07 Gestión de quejas, reclamaciones y situaciones conflictivas en el departamento de recepción

7.1. Tipología de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de alojamiento turístico
7.2. Protocolos estructurados de actuación ante quejas y reclamaciones
7.3. Gestión de situaciones conflictivas y abordaje profesional de clientes difíciles
7.4. Hojas de reclamaciones y normativa de protección al consumidor aplicable al sector de alojamiento
7.5. Análisis de la retroalimentación del huésped como herramienta de mejora continua

Temario

08 Procedimientos operativos de salida y despedida del huésped (check-out)

8.1. Preparación previa a la salida del huésped: revisión de cargos y estado de cuenta
8.2. El proceso de check-out presencial: fases operativas, protocolos y documentación
8.3. Modalidades de check-out alternativas y gestión de salidas fuera de horario estándar
8.4. Gestión de facturación a empresas, agencias de viaje y cuentas a crédito
8.5. Procedimientos de despedida, último contacto y acciones de fidelización en el momento de la salida
8.6. Gestión de objetos olvidados por los huéspedes y procedimientos post-salida

09 Facturación, operaciones de caja y gestión económico-administrativa en recepción

9.1. Operaciones de caja y control de efectivo en el departamento de front office
9.2. Medios de pago aceptados en establecimientos de alojamiento turístico
9.3. La auditoría nocturna: funciones, procedimientos sistemáticos y controles de verificación
9.4. Elaboración de informes y estadísticas de ocupación, producción y rendimiento del establecimiento
9.5. Control de créditos, gestión de depósitos y seguimiento de cuentas pendientes de cobro

Temario

10 Sistemas tecnológicos aplicados al front office: PMS y herramientas digitales de gestión

10.1. Property Management Systems (PMS): funcionalidades principales y operativa esencial
10.2. Integración del PMS con otras herramientas tecnológicas del ecosistema del establecimiento
10.3. Herramientas digitales complementarias para la gestión operativa del front office
10.4. Protección de datos personales y ciberseguridad en la gestión de información del huésped
10.5. Tendencias tecnológicas emergentes aplicadas a la recepción de alojamientos turísticos
10.6. Criterios para la selección e implantación de soluciones tecnológicas en el front office

11 Calidad del servicio, fidelización del huésped y mejora continua en el front office

11.1. Modelos y estándares de calidad aplicados a establecimientos de alojamiento turístico
11.2. Indicadores clave de rendimiento (KPI) en el departamento de recepción
11.3. Programas de fidelización y gestión estratégica de la relación con el huésped recurrente
11.4. Diseño e implementación de planes de mejora continua en el departamento de recepción

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 6 créditos ECTS y 150 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06

Contenidos actualizados

Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07

El curso, por escrito

Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08

Autónomo, pero acompañado

Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09

Enseñanza adaptada

Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10

Estudio sencillo e intuitivo

Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

