

Recepción y Operaciones de Reservas

Duración máxima: 180 días

Temario del curso

Versión: Español

1. El ciclo del huésped en un hotel español: de la reserva al cuadro de caja
2. El PMS en la práctica: Opera Cloud y los demás (Ulyses, Noray, Prestige, Avirato)
3. El parte de viajeros: RD 933/2021 y SES.HOSPEDAJES paso a paso
4. Sanciones, plazos y cómo leer el régimen sancionador
5. Protección de datos en el mostrador: por qué no se fotocopía el DNI
6. Cobro, caja y datos de tarjeta: conciliar el Anexo I con PCI DSS
7. Impuestos turísticos: Cataluña, Baleares y la factura del check-out
8. De dónde viene la reserva: OTA, canal directo y qué cambió el DMA
9. Vender desde el mostrador: upselling y defensa de la tarifa
10. Tu carrera desde la recepción: convenio, categorías y qué certificar
11. Prácticas formativas
12. Proyecto final

Matricúlate aquí:

<https://www.htlescueladeempresaonline.com/matricula/>

Front Office Management

Maximum duration: 180 days

Course contents

Version: English

1. The guest journey in a branded hotel: standards, shifts and handovers
2. Two systems, not one: the PMS and the chain CRS
3. Reservations, rates and inventory: how a booking reaches the desk
4. After the DMA: direct booking, parity clauses and the OTA relationship
5. Borders without stamps: EES, ETIAS and the 90/180 question at the desk
6. Guest data under the GDPR: registration, ID checks and CCTV
7. Taking payment safely: PCI DSS v4.x at the front desk
8. AI at the front desk: chatbots, voice agents and the transparency rule
9. Groups, tour operators and package travel law
10. Selling from the desk: upselling, rate integrity and the shift from volume to price
11. Professional Internship
12. Final project

Register here:

<https://www.htlescueladeempresaonline.com/en/enrollment/>