

# HOSPITALIDAD

Tiempos de Cambios

certificaciones





Con pasión e integridad, H-TRAINER promueve la excelencia académica y la innovación en el sector de la hostelería, para ofrecer a particulares y empresas servicios que aumentan exponencialmente el potencial de éxito. Nuestro equipo de expertos ofrece una serie de conocimientos adquiridos con las principales cadenas hoteleras del mundo: escuelas de hostelería y grupos empresariales de renombre. Nuestros cursos y certificaciones, así como talleres presenciales impartido por profesionales multilingües, prepara a los estudiantes para los exámenes de certificación profesional de AHLEI, mundialmente reconocidos como la mejor formación disponible en el mercado para profesionales activos.

H-TRAINER

**Certificación reconocida a nivel mundial.**

Reconocido como el líder mundial en la acreditación de hostelería, el American Hotel & Lodging Educational Institute (AHLEI) ofrece certificación a profesionales en todas las facetas de la industria, incluyendo:

- Empleados de primera línea.
- Alimentos y bebidas.
- Gobernanta de hotel.
- Gestión de ingresos-rentabilidad.
- Ventas.
- Formadores de hostelería.

Como socios internacionales de AHLEI, ofrecemos talleres estructurados a los profesionales de la hostelería para prepararse a la certificación de AHLEI. Organizamos cursos y exámenes durante todo el año.

Una certificación AHLEI demuestra la competencia en su profesión. Muestra a los empleadores y huéspedes que usted está comprometido con la excelencia

**¿A quién van dirigidas nuestras certificaciones?**

Nuestros programas de certificación están dirigidos a profesionales activos en la industria hotelera. También ofrecemos paquetes de formación y certificación presencial a instituciones académicas, asociaciones profesionales, hoteles y empresas privadas.

Los talleres, impartidos por nuestros instructores certificados, incluyen una revisión de los materiales del programa, además de un análisis de sus propias experiencias profesionales. Los participantes pueden traer preguntas a la clase para un debate abierto, o ejemplos de su propio trabajo.

Los talleres están diseñados principalmente para ser impartidos en inglés; sin embargo, se pueden ofrecer aclaraciones selectivas en francés, alemán, italiano, español y otros idiomas según sea necesario.

# CERTIFICACIÓN

## TABLA DE CONTENIDOS

|  |    |
|--|----|
| Acreditaciones profesionales.....                          | 4  |
| Certificado Director de Hotel (CHA®) .....                 | 5  |
| Certificado Director de Habitaciones (CRDE®).....          | 6  |
| Certificado Ejecutivo de Alimentos y Bebidas (CFBE®) ..... | 7  |
| Certificado Gobernanta Ejecutiva (CHHE®).....              | 8  |
| Certificado Directores de Mantenimiento (CHFE®) .....      | 9  |
| Certificado Gerentes de Adiestramiento (CHT®) .....        | 10 |
| Certificado Revenue Managers (CHRM®) .....                 | 11 |
| Certificado Ejecutivos de Ventas (CHSP®) .....             | 12 |
| Certificado Supervisores de Hospitalidad (CHS®) .....      | 13 |
| Certificado Adiestradores Departamentales (CHDT®) .....    | 14 |
| Certificado Professional Atención al Huésped (CGSP®) ..... | 16 |
| Certificado Agente de Recepción (CFDR®) .....              | 17 |
| Certificado Camareras de Pisos (CGA®) .....                | 18 |
| Certificado Educadores de Hostelería (CHE®) .....          | 19 |

*Nota: Las abreviaturas de los certificados corresponde a su equivalente en Inglés. Son abreviaturas registradas por AHLEI.*

### Acreditaciones Profesionales

Mundialmente reconocido como el líder en certificaciones hoteleras, el American Hotel & Lodging Educational Institute (AHLEI) apoya y fomenta la acreditación de profesionales de la hostelería y el turismo en todos los niveles, desde los trabajadores de primera línea hasta los directores generales y gerentes, así como profesionales de empresas turísticas de toda índole.

|                      | RECEPCIÓN   | GESTIÓN INGRESOS  | FOOD & BEVERAGE  | GOBERNANTA                               | MANTENIMIENTO  | SEGURIDAD                                       | RECURSOS HUMANOS                              | VENTAS                                  |
|----------------------|---|---|--|--|--|---|---|---|
| DIRECCIÓN            | CHA<br>Certificado Director General de Hotel        |   |  |  |  |   |   |   |
| JEFE DE DEPARTAMENTO | CRDE<br>Certificado Ejecutivo División Habitaciones |   | CFBE<br>Certificado Ejecutivo Alimentos y Bebidas        | CHHE<br>Certificado Gobernanta Ejecutiva | CHFE<br>Certificado Director Mantenimiento                     | CLSD<br>Certificado Director Seguridad          | CHT<br>Certificado Gerente de Adiestramiento  |   |
| GERENCIA             |   | CHRM<br>Certificado Revenue Manager                     |  |  |  |   |   | CHSP<br>Certificado Ejecutivo de Ventas |
| SUPERVISIÓN          | CHS<br>Certificado Supervisor de Hospitalidad       |   |  |  |  | CLSS<br>Certificado Supervisor Seguridad        | CHDT<br>Certificado Adiestrador Departamental |   |
| PRIMERA LÍNEA        | Certificado Agente de Recepción                     |   | Certificado Camarero Restaurante<br>Certificado Cocinero | Certificado Camarera de Pisos            | Certificado Empleado de Mantenimiento                          | Certificado Agente Seguridad                    |   |   |
|                      | CGSP<br>Certificado Profesional Atención al Huésped |   |  |  |  |   |   |   |
| ESPECIALIZACIÓN      | CMHS<br>Certificado Master Hotel Proveedor          | CHE<br>Certificado Educador Universitario en Hostelería | CHI<br>Certificado Instructor Hostelería                 | CSS<br>Certificado Spa Supervisor        | CHTMP<br>Certificado Hostelería y Turismo Gerencia Profesional | CHIA<br>Certificado Análisis Industria Hotelera | CHC<br>Certificado Hotel ConciERGE            |   |

Nota: Las abreviaturas de los certificados corresponde a su equivalente en Inglés. Son abreviaturas registradas.

## Certificado Director General de Hoteles (CHA®)

El Certificado de Director General de Hotel (CHA®) es la acreditación más prestigiosa disponible para un director general de hotel o ejecutivo de hostelería. Aquellos que obtienen el CHA® pasan a formar parte de un grupo de élite de profesionales de la hostelería que, combinando la educación y la experiencia, han alcanzado el más alto nivel de conocimientos y compromiso. La designación CHA® puede utilizarse en papel con membrete, tarjetas de visita y otros escritos.

#### Requisitos previos

- 2 años de experiencia en el cargo, o una certificación de Jefe de Departamento de AHLEI u otra formación equivalente. La certificación resta 1 año al requisito de experiencia laboral con un máximo deducible de 1 año.

#### Contenido

- Gestión financiera
- Marketing y Ventas
- Gestión de Liderazgo
- Gestión de Recursos Humanos
- Gestión de habitaciones
- Gestión de alimentos y bebidas

#### Certificación disponible online

<https://h-trainer.es/>

También contactanos en:

[ahlei@h-trainer.es](mailto:ahlei@h-trainer.es)

#### Cursos presenciales incluyen

- Taller intensivo de 3 días
- Folleto de preparación para el examen CHA
- CDs con tres volúmenes de materiales de referencia
- Primer examen
- Certificado, pin y membrete al completar el examen



#### Candidato Cualificado

Director general, propietario/operador en una empresa de turismo, o ejecutivo corporativo en una empresa de hotelería responsable de la operación de dos o más propiedades.

Subdirector general o director de operaciones/división de habitaciones (después de completar con éxito el CRDE).

#### Examen

Al final del taller, el instructor realizará un examen presencial.

- El examen consta de 200 preguntas de opción múltiple que deben responderse en un período de cuatro horas.
- Puntuación para aprobar: 75% o más.
- Se permiten dos repeticiones. La tasa es de 100 euros y deben realizarse en el mismo plazo de un año desde la inscripción.
- El examen está disponible en línea y en papel.

Pronto se actualizarán los contenidos y más beneficios:

- Últimos contenidos de AHLEI, incluyendo la nueva sección de gestión de ingresos.
- Materiales disponibles para su descarga en formatos PDF o ePub.
- Herramienta de evaluación para los exámenes de práctica.
- Secciones modulares por temas.
- Un examen al final de cada módulo permite al candidato completar el examen final en varias sesiones, en lugar de hacer todo el examen final de una sola vez.

#### Recertificación | Cada cinco años

Una vez certificadas, las personas se inscriben automáticamente en el Programa de Recertificación CHA®, que reconoce y premia los esfuerzos continuos hacia el crecimiento de la carrera de hostelería.

En cada recertificación se entrega un nuevo pin que se solapa al anterior (lo que refleja el número de años certificados) más una nueva acreditación.

[www.ahlei.org/recertification](http://www.ahlei.org/recertification)

## Certificado Director de Habitaciones (CRDE®)

Un gerente de la división de habitaciones debe tener una experiencia eficaz en la gestión de recursos humanos y un buen criterio y habilidades prácticas. Los candidatos al examen de **Director de División de Habitaciones (CRDE®)** demuestran conocimiento y comprensión de los principios relevantes en su campo. La designación CRDE® puede utilizarse en el membrete, las tarjetas de visita y otros escritos.



**Candidato Cualificado**  
Gestión en las operaciones de la división de habitaciones en una empresa de hostelería.

**Ejemplos:**  
Subdirector general, director/subdirector de habitaciones, gerente de recepción, gerente de atención al cliente, etc.

### Requisitos previos

- 1 año de experiencia en mismo cargo, o una certificación de dirección, jefatura de departamento o gerencia de AHLEI, u otra formación equivalente. La certificación resta 6 meses del requisito de experiencia laboral con un máximo deducible de 1 vez.

### Contenido

- Gestión de habitaciones
- Gestión financiera
- Motivación y Liderazgo
- Gestión de recursos humanos

### Certificación disponible online

<https://h-trainer.es>

También contactanos en:

[ahlei@h-trainer.es](mailto:ahlei@h-trainer.es)

### Curso presencial incluye

- Taller de 3 días
- Guías de estudio del CRDE® en dos volúmenes
- Primer examen
- Certificado y pin al completar el examen con éxito

### Examen

Al final del taller, el instructor realizará un examen.

- El examen consta de 150 preguntas de opción múltiple que deben responderse en un período de tres horas.
- Puntuación para aprobar: 70% o más.
- Se permiten dos repeticiones si el candidato no aprueba el examen. La tasa es de 50 euros y debe realizarse en el mismo plazo de un año desde la inscripción.
- El examen está disponible en línea y en papel

### Recertificación |Cada cinco años

Una vez certificadas, las personas se inscriben automáticamente en el Programa de Recertificación CRDE®, que reconoce y premia los esfuerzos continuos hacia el crecimiento de la carrera de hostelería.

En cada recertificación se entrega un nuevo pin que se solapa al anterior (lo que refleja el número de años certificados) más una nueva acreditación.

[www.ahlei.org/recertification](http://www.ahlei.org/recertification)

## Certificado Ejecutivo de Alimentos y Bebidas (CFBE®)

El objetivo principal del **Certificado Ejecutivo de Alimentos y Bebidas (CFBE®)** es elevar el prestigio profesional del encargado de alimentos y bebidas. A través de la formación, los candidatos que se presentan al examen demuestran conocimiento y comprensión de los principios relevantes de su campo. La participación en el programa CFBE® muestra interés por el desarrollo profesional y el compromiso con la excelencia en el sector. La designación CFBE® puede utilizarse en el membrete, las tarjetas de visita y otros escritos.



**Candidato Cualificado**  
Gestión en operaciones de alimentos y bebidas o culinarias.

**Ejemplos:**  
Director/gerente de alimentos y bebidas, subdirector/gerente de alimentos y bebidas, chef ejecutivo, gerente de restaurante y subdirector de restaurante

### Requisitos previos

- 1 año de experiencia en mismo cargo, o una certificación de dirección, jefatura de departamento o gerencia de AHLEI, u otra formación equivalente. La certificación resta 6 meses del requisito de experiencia laboral con un máximo deducible de 1 vez.

### Contenido

- Gestión de las operaciones de alimentación
- Gestión de operaciones de bebidas
- Gestión de marketing y ventas
- Gestión financiera
- Liderazgo
- Gestión de recursos humanos

### Certificación disponible online

<https://h-trainer.es>

También contactanos en:

[ahlei@h-trainer.es](mailto:ahlei@h-trainer.es)

### Curso presencial incluye

- Taller de 3 días
- Notas para preparación del examen CFBE
- CD de materiales de apoyo
- Primer examen
- Certificado y pin al completar el examen con éxito

### Examen

Al final del taller, el instructor realizará un examen.

- El examen consta de 150 preguntas de opción múltiple que deben responderse en un período de tres horas.
- Puntuación para aprobar: 70% o más.
- Se permiten dos repeticiones si el candidato no aprueba el examen. La tasa es de 50 euros y debe realizarse en el mismo plazo de un año desde la inscripción.
- El examen está disponible en línea y en papel

### Recertificación |Cada cinco años

Una vez certificadas, las personas se inscriben automáticamente en el Programa de Recertificación CFBE®, que reconoce y premia los esfuerzos continuos hacia el crecimiento de la carrera de hostelería.

En cada recertificación se entrega un nuevo pin que se solapa al anterior (lo que refleja el número de años certificados) más una nueva acreditación.

[www.ahlei.org/recertification](http://www.ahlei.org/recertification)

### Herramienta de evaluación en línea (recomendada):

Los candidatos a la designación CFBE® pueden probar su preparación para el examen con la Herramienta de Evaluación online opcional.

Se aplica una tarifa aparte.

## Certificado Gobernanta Ejecutiva (CHHE®)

Los gerentes de ama de llaves deben tener una experiencia eficaz en recursos humanos y operaciones de limpieza, un buen juicio y habilidades prácticas. La certificación de Gobernanta Ejecutiva (CHHE®) es un honor que se concede a los profesionales cuyas capacidades de liderazgo y gestión son ejemplares.

La designación CHHE® puede utilizarse en papel con membrete, tarjetas de visita y otros escritos.



### Candidato Cualificado

Gestión en operaciones de ama de llaves en una empresa de hostelería.

#### Ejemplos:

Gerente Ama de llaves, directora/subdirectora de gobernanta, gerente/subgerente de ama de llaves, jefe de lavandería.

### Requisitos previos

- 1 año de experiencia en mismo cargo, o una certificación de dirección, jefatura de departamento o gerencia de AHLEI, u otra formación equivalente.
- La certificación resta 6 meses del requisito de experiencia laboral hasta un máximo deducible 1 vez.

### Contenido

- Operaciones de limpieza
- Gestión financiera
- Liderazgo
- Gestión de recursos humanos

### Certificación disponible online

<https://h-trainer.es>

También contactanos en:

[ahlei@h-trainer.es](mailto:ahlei@h-trainer.es)

### Curso presencial incluye

- Taller de 3 días
- Guías de estudio del CHHE® en dos volúmenes
- Primer examen
- Certificado y pin al completar el examen con éxito

### Examen

Al final del taller, el instructor realizará un examen.

- El examen consta de 150 preguntas de opción múltiple que deben responderse en un período de tres horas.
- Puntuación para aprobar: 70% o más.
- Se permiten dos repeticiones si el candidato no aprueba el examen. La tasa es de 50 euros y debe realizarse en el mismo plazo de un año desde la inscripción.
- El examen está disponible en línea y en papel

### Recertificación |Cada cinco años

Una vez certificadas, las personas se inscriben automáticamente en el Programa de Recertificación CHHE®, que reconoce y premia los esfuerzos continuos hacia el crecimiento de la carrera de hostelería.

En cada recertificación se entrega un nuevo pin que se solapa al anterior (lo que refleja el número de años certificados) más una nueva acreditación.

[www.ahlei.org/recertification](http://www.ahlei.org/recertification)

## Certificado Directores de Mantenimiento (CHFE)

Los directores de mantenimiento deben tener una experiencia eficaz en la gestión de recursos humanos e instalaciones de un hotel, así como un buen criterio y habilidades prácticas. La **Certificación Director de Mantenimiento (CHFE)** permite desarrollar confianza en la gestión de infraestructuras y sistemas asociados. La designación CHFE puede utilizarse en papel con membrete, tarjetas de visita y otros escritos.



### Candidato Cualificado

Gestión en ingeniería/operaciones de instalaciones en una empresa de hostelería.

#### Ejemplos:

Director/subdirector de ingeniería, jefe/subdirector de mantenimiento, director de ingeniería/subdirector, director de instalaciones/subdirector.

### Requisitos previos

- 1 año de experiencia en mismo cargo, o una certificación de dirección, jefatura de departamento o gerencia de AHLEI, u otra formación equivalente.
- La certificación resta 6 meses del requisito de experiencia laboral con un máximo deducible de 1 vez.

### Contenido

- Gestión de instalaciones
- Sistemas de instalaciones
- Gestión financiera
- Liderazgo
- Gestión de recursos humanos

### Certificación disponible online

<https://h-trainer.es>

También contactanos en:

[ahlei@h-trainer.es](mailto:ahlei@h-trainer.es)

### Curso presencial incluye

- Taller de 3 días
- Guías de estudio del CHFE en dos volúmenes
- Primer examen
- Certificado y al completar el examen con éxito

### Examen

Al final del taller, el instructor realizará un examen.

- El examen consta de 150 preguntas de opción múltiple que deben responderse en un período de tres horas.
- Puntuación para aprobar: 70% o más.
- Se permiten dos repeticiones si el candidato no aprueba el examen. La tasa es de 50 euros y debe realizarse en el mismo plazo de un año desde la inscripción.
- El examen está disponible en línea y en papel

### Recertificación |Cada cinco años

Una vez certificadas, las personas se inscriben automáticamente en el Programa de Recertificación CHHE®, que reconoce y premia los esfuerzos continuos hacia el crecimiento de la carrera de hostelería.

En cada recertificación se entrega un nuevo pin que se solapa al anterior (lo que refleja el número de años certificados) más una nueva acreditación.

[www.ahlei.org/recertification](http://www.ahlei.org/recertification)

## Certificado Gerente de Adiestramiento (CHT®)

El Certificado Gerente de Adiestramiento (CHT®) valida los conocimientos y habilidades de los directores y gerentes de formación, a nivel corporativo. Los candidatos seleccionados demuestran el dominio de los conceptos de formación, incluyendo el diseño instruccional: alineación de objetivos, contenido y evaluación.



**Candidato Cualificado**  
Encargado de formación a nivel corporativo, jefe de departamento en una empresa de hostelería.

**Ejemplos**  
Director/gerente de formación, ejecutivo de formación a nivel corporativo, director/gerente de RRHH

### Requisitos previos

- 1 año de experiencia en mismo cargo, o una certificación de dirección, jefatura de departamento o gerencia de AHLEI, u otra formación equivalente.
- La certificación resta 6 meses del requisito de experiencia laboral con un máximo deducible de 1 vez.

### Contenido

- Inversión en formación y desarrollo
- Evaluación de las necesidades de formación
- Diseño pedagógico
- Herramientas, técnicas y tecnología para la formación
- Medición y evaluación de la formación y el desarrollo
- Formación del formador
- El proceso de orientación, socialización y formación de los empleados por horas
- Mentoring - Tutoría
- Desarrollo de la gestión y educación ejecutiva
- Externalización de la formación y su desarrollo

### Curso presencial Incluye

- Taller de 3 días
- Folleto de preparación para el examen CHT
- CD de materiales de recurso de un volumen
- Primer examen
- Certificado y pin al completar el examen con éxito

### Examen

Al final del taller, el instructor realizará un examen.

- El examen consta de 150 preguntas de opción múltiple que deben responderse en un período de tres horas.
- Puntuación para aprobar: 70% o más.
- Se permiten dos repeticiones si el candidato no aprueba el examen. La tasa es de 50 euros y debe realizarse en el mismo plazo de un año desde la inscripción.
- El examen está disponible en línea y en papel

### Recertificación |Cada cinco años

Una vez certificadas, las personas se inscriben automáticamente en el Programa de Recertificación CHT®, que reconoce y premia los esfuerzos continuos hacia el crecimiento de la carrera de hostelería.

En cada recertificación se entrega un nuevo pin que se solapa al anterior (lo que refleja el número de años certificados) más una nueva acreditación.

[www.ahlei.org/recertification](http://www.ahlei.org/recertification)

### Certificación disponible online

<https://h-trainer.es>

También contáctanos en:

[ahlei@h-trainer.es](mailto:ahlei@h-trainer.es)

## Certificado Revenue Managers (CHRM®)

Un candidato al Certificado Revenue Manager (CHRM®) es competente y capaz de maximizar las oportunidades de ingresos y optimizar los beneficios de un hotel. El CHRM® afianza sus conocimientos y experiencia en la gestión de ingresos. La designación CHRM® puede utilizarse en papel con membrete, tarjetas de visita y otros escritos.

### Requisitos previos

- 6 meses de experiencia en mismo cargo, o una certificación de dirección, jefatura de departamento, gerencia o supervisión de AHLEI, u otra formación equivalente.

### Contenido

- El sector del alojamiento
- Previsión y planificación
- Estrategias y tácticas
- Análisis estadístico
- Comercio electrónico y distribución en línea

### Certificación disponible online

<https://h-trainer.es>

También contáctanos en:

[ahlei@h-trainer.es](mailto:ahlei@h-trainer.es)

### Curso presencial incluye

- Taller de 3 días
- Folleto de preparación para el examen CHRM®.
- CD de materiales de recurso de un volumen
- Primer examen
- Certificado y pin al completar el examen con éxito.

### Candidato Cualificado

Cumple con un mínimo de 50% de las funciones y responsabilidades que implican la gestión de los ingresos, previsión de ventas, análisis de inventarios, tarifas y ocupación.



El candidato a esta certificación gestiona regularmente la introducción de datos y la generación de informes y escenarios de ingresos.

### Examen

Al final del taller, el instructor realizará un examen.

- El examen consta de 125 preguntas de opción múltiple que deben responderse en un período de tres horas.
- Puntuación para aprobar: 70% o más.
- Se permiten dos repeticiones si el candidato no aprueba el examen. La tasa es de 50 euros y debe realizarse en el mismo plazo de un año desde la inscripción.
- El examen está disponible en línea y en papel

### Recertificación |Cada cinco años

Una vez certificadas, las personas se inscriben automáticamente en el Programa de Recertificación CHRM®, que reconoce y premia los esfuerzos continuos hacia el crecimiento de la carrera de hostelería.

En cada recertificación se entrega un nuevo pin que se solapa al anterior (lo que refleja el número de años certificados) más una nueva acreditación.

[www.ahlei.org/recertification](http://www.ahlei.org/recertification)

## Certificado Ejecutivo de Ventas (CHSP®)

Los profesionales de las ventas deben poseer habilidades en marketing y gestión de ingresos, así como esforzarse en mejorar las prácticas comerciales. La certificación **Certificado Profesional en Ventas (CHSP®)** está disponible para todas las áreas de ventas de hostelería, incluyendo la venta de habitaciones, convenciones/conferencias y banquetes/catering. La designación CHSP® puede utilizarse en el membrete, las tarjetas de visita y otros escritos.



### Candidato Cualificado

Gerente de banquetes/catering, director de ventas, gerente de ventas y coordinador de ventas con un 50% mínimo de responsabilidades en la venta de habitaciones y/o espacios para reuniones y eventos.

Incluye todas las áreas de ventas de hostelería: habitaciones, convenciones/conferencias, banquetes/catering, grupos, etc.

### Requisitos previos

- 6 meses de experiencia en mismo cargo, o una certificación en dirección, jefatura de departamento, gerencia o supervisión de AHLEI, u otra formación equivalente.

### Contenido

- El plan de marketing
- Viajeros de negocios y de placer
- Agencias de viajes y organizadores de reuniones
- La oficina de ventas y las reservas
- Gestión de ingresos
- Ventas personales y telefónicas

### Certificación disponible online

<https://h-trainer.es>

También contactanos en:

[ahlei@h-trainer.es](mailto:ahlei@h-trainer.es)

### Curso presencial incluye

- Taller de 3 días
- Guía de estudio del CHSP
- Primer examen
- Certificado y pin al completar el examen con éxito

### Examen

Al final del taller, el instructor realizará un examen.

- El examen consta de 100 preguntas de opción múltiple que deben responderse en un período de dos horas.
- Puntuación para aprobar: 70% o más.
- Se permiten dos repeticiones si el candidato no aprueba el examen. La tasa es de 50 euros y debe realizarse en el mismo plazo de un año desde la inscripción.
- El examen está disponible en línea y en papel

### Recertificación |Cada cinco años

Una vez certificadas, las personas se inscriben automáticamente en el Programa de Recertificación CHSPM®, que reconoce y premia los esfuerzos continuos hacia el crecimiento de la carrera de hostelería.

En cada recertificación se entrega un nuevo pin que se solapa al anterior (lo que refleja el número de años certificados) más una nueva acreditación.

[www.ahlei.org/recertification](http://www.ahlei.org/recertification)

## Certificado Supervisor de Hostelería (CHS®)

El **Certificado Supervisor de Hospitalidad (CHS®)** valida las habilidades y conocimientos de aquellos empleados que supervisan a otros en sus departamentos.

La formación *Supervisory Skill Builders (Desarrollo de Habilidades de Supervisión)* de AHLEI prepara a los empleados para el examen CHS®, con contenidos específicos de hostelería sobre temas como entrevistas, contratación, orientación, programación, disciplina de empleados, revisiones de rendimiento y resolución de conflictos.

### Requisitos previos

- 3 meses de experiencia en mismo cargo, o una certificación en dirección, jefatura de departamento, gerencia o supervisión de AHLEI, u otra formación equivalente.
- A su vez, completar el curso SSB antes mencionado, elimina este requerimiento.

### Contenido

- Supervisión
- Liderazgo
- Gestión del tiempo
- Comunicación efectiva
- Resolución de problemas y conflictos
- Orientación y formación
- Motivación y creación de equipos
- Dotación de personal y programación
- Mejora del rendimiento de los empleados

### Curso presencial incluye

- Taller de 3 días
- Primer examen
- Certificado y pin al completar el examen con éxito.

### Material de estudio sugerido

- *Supervisory Skill Builders program (SSB, Desarrollo de Habilidades de Supervisión)*

### Examen

Al final del taller, el instructor realizará un examen.

- El examen consta de 100 preguntas de opción múltiple que deben responderse en un período de dos horas.
- Puntuación para aprobar: 70% o más.
- Se permiten dos repeticiones si el candidato no aprueba el examen. La tasa es de 25 euros y debe realizarse en el mismo plazo de un año desde la inscripción.
- El examen está disponible en línea y en papel



### Candidato Cualificado

Una persona que supervisa a dos o más personas; el 20 % de sus tareas son para la supervisión de personal. Tales como la programación, la formación, entrevistas, disciplina, inspección y verificaciones de rendimiento. A su vez, toma de decisiones y hacer juicios de valor. Participa en las decisiones de contratación y despidos.

## Certificado Adiestradores Departamentales (CHDT®)

A esta certificación pueden acceder formadores de departamentos, que hayan completado *Trainer Development Program* de AHLEI (*Desarrollo de Formadores*). Aquéllos con el **Certificado de Adiestradores Departamentales (CHDT®)** han demostrado comprensión de la formación individual y de grupo, estilos de enseñanza, aprendizaje electrónico, habilidades de comunicación, orientación y entrenamiento de habilidades funcionales.

### Requisitos Previos

Experiencia laboral en mismo cargo: ninguna.

- Completar el Programa de Desarrollo de Formadores, y ser un empleado de hostelería con responsabilidades laborales que incluyan la formación de personas en habilidades funcionales dentro de su departamento.

### Contenido

- Visión general de la formación
- Método de formación en cuatro etapas
- Aprendizaje
- Comunicación
- Orientación
- Uso de medios audiovisuales
- Formación en grupo
- Formación individual
- Aprendizaje electrónico
- Procedimientos

### Curso presencial incluye

- Taller de 3 días
- Guía de estudio del *Programa de Desarrollo de Formadores* en papel y manual de curso. Seis meses de acceso a la versión en línea.
- Primer examen
- Certificado y pin al completar examen con éxito.



### Candidato Cualificado

Empleado de hostelería con responsabilidades laborales que incluyen la formación de personas para las habilidades funcionales requeridas dentro de su departamento.

### Examen

Cuando asista al *Programa de Desarrollo de Formadores*, el facilitador supervisará el examen en papel.

- El acceso al examen CHDT en línea se proporciona al completar la versión basada en la web del Programa de Desarrollo de la Formación.
- El examen consta de 50 preguntas de opción múltiple que deben responderse en un período de dos horas.
- Puntuación para aprobar: 70% o más. Se permiten dos repeticiones si el candidato no aprueba el examen. La tasa es de 25 euros y debe realizarse en el mismo plazo de seis meses de la inscripción.

### Rectificación | Ninguna

### Certificación disponible online

<https://h-trainer.es>

También contáctanos en:

[ahlei@h-trainer.es](mailto:ahlei@h-trainer.es)

### Recurso de estudio:

- Asistir a un taller facilitado del *Programa de Desarrollo de Formadores*
- Posibilidad de hacer curso en versión web del *Programa de Desarrollo de Formadores*

## Certificado Concierge de Hotel (CHC)

El sector de la hostelería está reconociendo el valor de los servicios de Concierge más que nunca, con una demanda creciente de estos empleados cualificados. La preparación para la certificación tiene en cuenta las tendencias clave que configuran la profesión, desde el uso de la tecnología e Internet, hasta la creciente demanda de servicios personalizados, expectativas culturales y la necesidad de diversidad (talento multilingüe). También establece normas de ética y gestión de riesgos.

### Requisitos Previos

- Actualmente empleado a tiempo completo como Concierge de hotel con al menos 90 días de experiencia en el sector.
- Sólo para educadores: Actualmente impartiendo un curso en conserjería en una institución académica acreditada.

### Contenidos

- Comunicación
- Gestión operativa
- Profesionalidad
- Percepción y conocimiento
- Relaciones

### Curso incluye

- Taller de 3 días
- Materiales impresos del CHC SM
- Examen
- Certificado una vez superado el examen.

### Candidato Cualificado

Concierge de hotel con al menos 90 días de experiencia en el sector.

### Examen

- El examen CHC SM es un examen de 60 preguntas de opción múltiple que puede realizarse al finalizar el taller CHC SM (presencial o en línea), o en las dos semanas siguientes al taller con un supervisor aprobado.
- Los candidatos dispondrán de 75 minutos para realizar el examen.
- Se requiere una puntuación del 70% para aprobar.

### Recertificación | Cada cinco años

La Comisión de Certificación recertificará a quienes cumplan los requisitos sobre la base de la superación de un examen de recertificación del CHC SM. Se otorgará un nuevo certificado en el momento de cada recertificación.

La tasa de recertificación es de 100 dólares.

### Certificación disponible online

<https://h-trainer.es>

También contáctanos en:

[ahlei@h-trainer.es](mailto:ahlei@h-trainer.es)



## Certificado Profesional Atención al huésped (CGSP®)

El empleado de hostelería de hoy en día debe tener habilidades efectivas de servicio al cliente para un mercado tan competitivo como el actual y deben ser capaces de comprometerse y conectar con sus clientes para crear experiencias inolvidables en todo momento.

La designación **Certificado Profesional Atención al Huésped (CGSP®)** proporciona un reconocimiento a aquellas personas que saben cómo lograr y ofrecer un servicio excepcional, comprometiéndose con sus huéspedes y orquestando emociones. Reconocida en todo el mundo, la designación CGSP® es el más alto reconocimiento para premiar el servicio al huésped de los empleados del sector del alojamiento.

Los candidatos que aprueben recibirán un certificado y un pin CGSP®, que podrán llevar en su uniforme como reconocimiento a sus conocimientos y habilidades en el servicio al cliente.

Los programas *Guest Service Gold®* incluyen el acceso gratuito al curso en línea *TripAdvisor® Reputation Management for Front-Line Staff (Gerencia de Reputación para personal de primera línea)*.

### Requisitos Previos

Para obtener el certificado de **Profesional Atención al Huésped (CGSP®)**, las personas deben completar con éxito uno de los programas de formación *Guest Service Gold®* de AHLEI.

### Curso presencial incluye

- Taller de 1 día dirigido por un instructor certificado.
- Material de apoyo.
- Examen.
- Certificado y pin al completar el examen con éxito.



**Candidato Cualificado**  
Personas que trabajan actualmente en el sector de la hostelería.

### Examen

Al final del taller, el instructor realizará un examen de certificación.

- El examen CGSP® consta de 30 preguntas de opción múltiple y los candidatos deben alcanzar una puntuación mínima del 70% para obtener la designación CGSP®.

Recertificación | **Ninguna**

### Certificación disponible online

<https://h-trainer.es>

También contáctanos en:

[ahlei@h-trainer.es](mailto:ahlei@h-trainer.es)

### Propiedad - Establecimiento certificado

Una vez que todos los empleados de primera línea que tienen contacto con los huéspedes aprueben el examen CGSP, su empresa u hotel podrá solicitar el reconocimiento en conjunto como establecimiento que cuenta de servicio con atención al cliente certificado.

Los establecimientos que aprueben el examen recibirán una placa de certificación CGSP que podrán exhibir en un lugar destacado para que los huéspedes reconozcan su compromiso con la prestación de un servicio excepcional a los huéspedes.

## Certificado Agente de Recepción (CFDR®)

La certificación **Agente de Recepción** reconoce las habilidades y conocimientos necesarios para tener éxito como profesional en un puesto de primera línea en una propiedad de alojamiento.

La certificación está respaldada por los programas START y quickSTART (formación en habilidades, tareas y resultados). Los recursos START presentan instrucciones concisas para formar a los empleados nuevos o futuros, sobre cómo realizar correctamente tareas clave, junto con los conocimientos generales de hostelería y atributos de comunicación necesarios en el sector de la hostelería.

### Alternativas de formación incluidas:

- START: Aula o taller
- quickSTART: Formación en el puesto de trabajo

Los candidatos que completen el programa START o quickSTART y superen el examen de certificación recibirán un certificado más pin reconocimiento global por su logro.

### Material de Apoyo

El curso START para agentes de recepción está dirigido a empleados/aprendices en un entorno de aula. No requiere un componente de formación en el puesto de trabajo.

Por otro lado, quickSTART está destinado a la formación de empleados en el puesto de trabajo o a aprendices con acceso a un laboratorio de aprendizaje práctico o a unas prácticas en las que se pueden realizar tareas laborales.

### Curso presencial incluye

- Taller de 1 día dirigido por un instructor certificado.
- Guía de estudio START
- Examen
- Certificado y pin de solapa al completar el examen con éxito.



**Candidato cualificado**  
Personas que trabajan actualmente en el sector de la hostelería en el departamento de recepción, Guest Relations, Concierge, etc.

### Examen

Al final del taller, el instructor realizará un examen.

- No hay ningún requisito de tiempo en la posición para el examen.
- El examen de certificación consta de 30 preguntas de elección múltiple.

Recertificación | **Ninguna**

### Certificación disponible online

<https://h-trainer.es>

También contáctanos en:

[ahlei@h-trainer.es](mailto:ahlei@h-trainer.es)

### Contenidos

- Responsabilidades de los empleados
- Establecimiento
- Normas de seguridad
- Servicio de calidad a los huéspedes
- Conociendo la recepción
- Antes de la llegada
- Llegada
- Ocupación
- Salida/Final de turno

## Certificado de Camarera de Pisos (CGA®)

La certificación de Camarera de Pisos reconoce las habilidades y conocimientos necesarios para mantener las habitaciones de los huéspedes limpias, seguras y en buen estado.

La certificación se apoya en los programas START y quickSTART (formación en habilidades, tareas y resultados). Los recursos START presentan instrucciones concisas para formar a los empleados nuevos o futuros sobre cómo realizar correctamente las tareas clave, junto con los conocimientos generales de hostelería y las habilidades interpersonales necesarias en el sector.

### Alternativas de formación incluidas:

- START: Aula o taller
- quickSTART: Formación en el puesto de trabajo

Los candidatos que completen el programa START o quickSTART y superen el examen de certificación recibirán un certificado más pin reconocimiento global por su logro

### Material de Apoyo

El curso START para representantes de recepción está dirigido a empleados/aprendices en un entorno de aula. No requiere un componente de formación en el puesto de trabajo. Por otro lado, quickSTART está destinado a la formación de empleados en el puesto de trabajo o a aprendices con acceso a un laboratorio de aprendizaje práctico o a unas prácticas en las que se pueden realizar tareas laborales.

### Curso incluye

- Taller de 1 día dirigido por un instructor certificado.
- Guía de estudio START
- Examen
- Certificado y pin de solapa al completar el examen con éxito.



**Candidato Cualificado**  
Personas que trabajan actualmente en el sector de la hostelería en el departamento de la gobernanta, lavandería, áreas públicas, etc..

### Examen

Al final del taller, el instructor realizará un examen.

- No hay ningún requisito de tiempo en la posición para el examen.
- El examen de certificación consta de 30 preguntas de elección múltiple.

### Recertificación | Ninguna

### Certificación disponible online

<https://h-trainer.es>

También contáctanos en:

[ahlei@h-trainer.es](mailto:ahlei@h-trainer.es)

### Contenidos

- Responsabilidades de los empleados
- Establecimiento
- Normas de seguridad
- Servicio de calidad a los huéspedes
- Conociendo la recepción
- Antes de la llegada
- Llegada
- Ocupación
- Salida/Final de turno

## Certificado Educador Universitario en Hostelería (CHE®)

Descubra métodos de instrucción eficaces que pueden dinamizar su enseñanza y ayudar a sus estudiantes a sobresalir. El programa Educador de Hostelería (CHE®) es la única oportunidad de desarrollo profesional diseñada para los educadores de hostelería post-secundaria de todo el mundo.

El CHE® le permite reforzar el pensamiento crítico y la motivación de los estudiantes para aprender, compartir ideas con sus compañeros y recibir el reconocimiento de sus habilidades docentes por parte de los estudiantes, los colegas y la industria. La designación CHE® puede utilizarse en papel con membrete, tarjetas de visita y otros escritos.

### Contenido

- Comprender la teoría del aprendizaje de los adultos
- Establecimiento de una cultura y comunicación positivas en el aula
- Métodos de presentación de contenidos
- Métodos de enseñanza interactiva
- Evaluación de la clase

### Certificación disponible online

<https://h-trainer.es>

También contáctanos en:

[ahlei@h-trainer.es](mailto:ahlei@h-trainer.es)

### Curso presencial incluye

- Taller de 3 días
- Materiales previos al taller CHE
- Incluye aproximadamente seis horas de lecturas y tareas que deben completarse antes de asistir al taller.
- Manual del participante en el taller CHE
- Primer examen
- Certificado y broche de solapa al completar el examen con éxito.

### ¡Organice un taller CHE®!

Organizar un taller del CHE® en su colegio o universidad es una forma excelente de animar a su profesorado a obtener la certificación.

Para obtener más información, visite [www.ahlei.org/che](http://www.ahlei.org/che)



**Candidato calificado**  
Instructores y profesores de programas de hostelería de colegios y universidades.

### Ejemplos:

Profesores principiantes, profesores experimentados, profesionales de la industria que actúan como profesores adjuntos o conferenciantes en un colegio o universidad.

### Examen

- El examen CHE® se ofrece el último día del taller.
- Si decide no realizar el examen en el taller, es necesario que las personas hagan los arreglos necesarios para realizar el examen dentro de las dos semanas siguientes al último día del taller (debe haber presente un supervisor certificado).
- El supervisor certificado puede ser un Administrador de Hoteles Certificado (CHA®), un CHE®, un educador local, un director/gerente de recursos humanos, un ejecutivo de una asociación/federación miembro de AH&LA, su supervisor inmediato o un miembro del clero. El supervisor designado no puede ser un familiar.
- El examen consta de 100 preguntas de opción múltiple que deben responderse en un periodo de dos horas.
- Puntuación para aprobar: 75% o más.
- Se permiten dos repeticiones si el candidato no aprueba el examen. La tasa es de 50 euros y debe realizarse en el mismo plazo de un año desde la inscripción.
- El examen está también disponible en papel.

### Recertificación | Cada cinco años

Una vez certificados, quedan automáticamente inscritos en el Programa de Recertificación CHE®, que reconoce y premia los esfuerzos continuos hacia el crecimiento de la carrera de hostelería.

Se otorga un nuevo certificado en cada recertificación.