

TECNICATURA EN GESTIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

RECEPCIÓN Y RESERVAS

**Primer Año
Primer Cuatrimestre
2011**

Objetivos Generales:

- Conocer los distintos sectores dentro del departamento de Recepción y Reservas.
- Lograr una formación integral para ejercer profesionalmente las principales funciones que abarca el departamento de Recepción y Reservas.
- Conocer y saber manejar los distintos elementos técnicos, informáticos y manuales del Front Office.
- Afianzar actitud de servicio.

Normas de Aprobación

Para obtener la condición de regularidad de la materia, el alumno deberá tener:

- 75% de asistencia a clase.
- El promedio de notas deberá ser entre 4 (60%) y 10 (100%). Las notas consisten en: a) un promedio de trabajos prácticos, b) las notas de los parciales y c) una nota actitudinal (que incluye asistencia a clases, puntualidad en la entrega de trabajos, participación en clase y cualquier otro aspecto que el profesor considere relevante).
- Todos los parciales tienen un recuperatorio. El alumno que no apruebe los recuperatorios, no regularizará la materia, es decir su condición final será Libre.
- Los trabajos prácticos serán promediados y deberán tener un porcentaje mínimo del 60 %.

Para obtener la condición de promoción de la materia, deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- 75% de asistencia a clases.
- Asistencia perfecta a las instancias evaluatorias (No se aceptarán certificados de ningún tipo)
- Rendir y aprobar todas las Instancias evaluatorias
- Promedio general de 7 (81%) en adelante.
- Rendir y aprobar el examen integrador con una calificación igual o superior a 7 (81%)

Contenidos

Unidad I: El Hotel. Empresa de Servicios

Relación entre Turismo y Hotelería. Concepto de Hotel. Clasificación de hoteles según: Tamaño, segmentos de mercado, nivel de servicio, tipo de administración-gestión y motivación de alojamiento del huésped. Concepto y características del Servicio Hotelero. Intangibilidad del Servicio. Calidad asegurada. Organización y estructura del hotel. Áreas operativas y áreas administrativas. División de cuartos (Rooms Division). Vocabulario específico.

Unidad II: Recepción (Front Office) - Servicios al huésped.

Estructura estándar del departamento de Recepción. Organización. Turnos de trabajo. Puestos. Descripciones de puesto. Principales responsabilidades de cada puesto. Competencias requeridas. Liderazgo. Manejo de recursos Humanos. Operación del departamento: Ciclo del Huésped (Pre-arribo - Registro o Check In - Estadía - Salida o Check Out). Tipos de Check In y de Check Out. Responsabilidades: Comunicación de la recepción, Comunicación interdepartamental, servicios al huésped y relaciones con el huésped: Momentos de la Verdad y puntos de contactos. Relación con otros departamentos. Vocabulario específico.

Unidad III: Recepción (Back Office) - Tareas administrativas y contables.

Fundamentos contables: Cuenta - Folio - Voucher - Puntos de ventas (Outlets). Creación y mantenimiento de cuentas. Seguimiento de transacciones. Controles internos: Control de caja y de fondos fijos, control de tareas contables y administrativas. Auditoría interna o auditoría nocturna. El rol de auditor nocturno. Proceso de auditoría nocturna. Estándares, políticas y procedimientos. Vocabulario específico.

Unidad IV: Reservas

Organigrama y organización. División de puestos. Principales responsabilidades de cada puesto. Competencias requeridas. Reservas y ventas. Tipos de Reservas (Garantizadas y No Garantizadas). Canales de reservas. Pedido de reserva: 7 pasos para la toma de reservas, Sistemas Centrales de Reservas (CRS), Sistemas Globales de Distribución (GDS), Agencias Intersells, directas al hotel, Internet. Reservas Individuales. Reservas Grupales. Gestión de reservas. Problemas potenciales con reservas. Tipos de Habitación. Tarifa. Tipos de tarifas. Técnicas de Ventas. Reportes. Estándares, Políticas y Procedimientos. Vocabulario específico.

Unidad V: Servicios al Huésped

Conserjería - Guest Relations. Requerimientos especiales. Horario de llegadas. Follow Up. Profile del huésped. Huéspedes frecuentes. Huéspedes VIP. Herramientas de fidelización. Upgrading. Ventas de servicios del hotel. Reservas generales de servicios. Lost & found. Confidencialidad. Telecomunicaciones. Etiqueta telefónica. Estándares, Políticas y Procedimientos. Vocabulario específico.

Unidad VI: Herramientas de Gestión

Sistemas para gestión de la propiedad (PMS): Software para toma de reservas. Software para administración de cuartos. Software para administración de cuentas de huésped. Software para administración general. Interfaces. Presupuestos (Budget) y previsiones (Forecast). Guardia ejecutiva. Sistemas de requisición. Revenue Management.

Bibliografía:

- Kasavana, Michael L. "Managing Front Office Operations". Edit. IHA
- Foster, Dennis. "Introducción a la Industria de la Hospitalidad". Edit. Mc Graw-Hill
- Fischer, Dennis. "Juntos Podemos". Ed. WSA
- López García, Socorro. "Recepción y Atención al Cliente". Ed. Paraninfo
- Lattin, Gerald. "Administración moderna de Hoteles y Moteles". Ed. Trillas