



I. INFORMACIÓN GENERAL

CURSO	:	Dirección y administración de división de cuartos
CÓDIGO	:	HO15
CICLO	:	201102
CUERPO ACADÉMICO	:	Gerlach Claros, Jaime Paúl
CRÉDITOS	:	3
SEMANAS	:	15
HORAS	:	2 H (Práctica) Semanal /2 H (Teoría) Semanal
ÁREA O CARRERA	:	Hoteleria y Administracion

II. MISIÓN Y VISIÓN DE LA UPC

Misión: Formar líderes íntegros e innovadores con visión global para que transformen el Perú.

Visión: Ser líder en la educación superior por su excelencia académica y su capacidad de innovación.

III. INTRODUCCIÓN

El curso se desarrolla dentro de un entorno teórico práctico y desarrolla conocimientos y habilidades para el manejo de la organización, funciones y procedimientos del departamento de Recepción y las áreas que la complementan. Asimismo, desarrolla habilidades para la organización y control de la satisfacción del huésped o cliente durante su estadía y/ o fuera de ella, incluyendo controles y mediciones para poder llegar a los resultados.

IV. LOGRO (S) DEL CURSO

El alumno identifica la importancia del departamento de Recepción dentro de la estructura organizacional de la empresa hotelera, así como las cualidades que debe reunir el personal de esta área y la adecuada atención de los huéspedes cualquiera sea la situación en la que estos se encuentren, asimismo aplica las técnicas de reservas, recepción, control e información a huéspedes, así como los procedimientos de la sección Caja y su importancia dentro del proceso de salida del pasajero.

V. UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD N°: 1 INTRODUCCIÓN GENERAL
LOGRO El alumno identifica la organización de un establecimiento de hospedaje
TEMARIO <ul style="list-style-type: none">- Presentación del curso- Introducción al sistema OPERA- Organización de los establecimientos- Establecimiento de usuarios

- Ventajas del sistema
- Reglamentos y Disposiciones
- Menú de opciones del sistema

HORA(S) / SEMANA(S)

1 Semana

UNIDAD N°: 2 ORGANIZACIÓN DE UN ÁREA DE HOSPEDAJE

LOGRO

El alumno determina la organización de un hotel y sus divisiones.

El alumno aplica las diversas teclas de función del sistema en un entorno práctico situacional

TEMARIO

- Requisitos mínimos para un establecimiento de hospedaje
- Papel de la Gerencia
- Organización de un Hotel
- Divisiones operativas, administrativas y de apoyo operacional
- Teclas de Función
- Descripción y aplicación

HORA(S) / SEMANA(S)

2 Semanas

UNIDAD N°: 3 EL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES Y LAS RESERVAS

LOGRO

El alumno identifica la organización de un Departamento de Reservas, y clasifica los tipos de reservas y sus políticas.

El alumno crea un perfil, así como el proceso de ingresar reservas en OPERA

TEMARIO

- El Departamento de Reservas
- Reservas. Descripción
- Tipos de reservas
- Política de garantías y pagos
- Segmentación de mercados
- El Decreto Legislativo 919
- Proceso completo de reservaciones
- Definición y clases de perfiles
- Creación de perfiles individuales
- Carta de confirmación de una reserva
- Opciones del sistema

- Posting Master Accounts

HORA(S) / SEMANA(S)

2 Semanas

UNIDAD N°: 4 EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN / EL REGISTRO DE LOS HUÉSPEDES

LOGRO

El alumno concluye la importancia del departamento de Recepción dentro de la estructura organizacional hotelera.

El alumno realiza un registro de huéspedes y aplicar las opciones del sistema

TEMARIO

- Organización de un departamento de Recepción de un Hotel
- Funciones principales
- Turnos de trabajo
- Perfil del Recepcionista
- El registro de huéspedes o Check In
- La tarjeta de registro. Su importancia
- Cancelación de un Check In
- Instrucciones de Enrutamiento
- Menú de opciones del sistema
- El Pre-registro.

HORA(S) / SEMANA(S)

2 Semanas

UNIDAD N°: 5 EL PASAJERO LAY OVER / Y PROCESOS / MANEJO DE QUEJAS

LOGRO

El alumno formula las políticas de Upsell y Upgrade, así como los tipos de quejas y la forma de resolverlas y manejarlas.

El alumno ingresa un Walk In en OPERA
De igual modo, aplica las políticas de Upsell y Upgrade

TEMARIO

- Walk In. Definición
- Upsell y Upgrade. Definición
- Lay over. Políticas
- Turnaway. Tipos. Políticas
- Quejas. Tipos. Manejo de las mismas
- Ingreso de un Walk In en OPERA
- Aplicaciones de Upgrade y Upsell
- Ingreso de un Lay Over. Cargos
- Mensajes a huéspedes

- Traces. Definición. Tipos

HORA(S) / SEMANA(S)

2 Semanas

UNIDAD N°: 6 POLÍTICAS DE VENTAS / MANEJO DE CUENTAS Y OPCIONES DE CAJA

LOGRO

El alumno define las diversas políticas de Ventas, y sabe cómo actuar ante un NO SHOW o un LATE CHARGE

El alumno identifica las opciones del menú de Cajero y las utiliza para el correcto cierre de las cuentas

TEMARIO

- Políticas de Ventas
- Definición de NO SHOW
- Definición de LATE CHARGE
- Check Out. Definición. Cierre de cuentas.
- Tarifa Diaria Promedio o ADR
- Lista Negra y Lista de Pagos
- Manejo de Cuentas de Huéspedes
- Ingreso de Cargos
- Correcciones y Ajustes
- Paid Outs. Definición. Tipos. Aplic.
- Depósitos
- Opciones de Menú del Cajero

HORA(S) / SEMANA(S)

2 Semanas

UNIDAD N°: 7 RESERVACIONES Y REGISTRO DE GRUPOS

LOGRO

El alumno interpreta y clasifica la definición de un grupo, así como las formas de garantía y el procedimiento de recepción del mismo.

El alumno ingresa un Grupo en el sistema a través del Módulo de Bloques.

TEMARIO

- Grupos. Definición
- Políticas de cancelación
- Formas de garantía
- Hospitality Desk. Definición
- Procedimiento para la recepción de Grupos

- Módulo de Bloques. Creación
- Cuentas Maestras de Grupo
- Listado de habitaciones
- Cutoff Date & Cutoff Days
- Opciones de Menú de Grupos

HORA(S) / SEMANA(S)

2 Semanas

UNIDAD N°: 8 EL PROCESO DE AUDITORIA NOCTURNA

LOGRO

El alumno valora la ejecución de la Auditoria Nocturna para el Departamento de Recepción.

El alumno efectúa los detalles previos así como la ejecución del proceso de Auditoria Nocturna

TEMARIO

- Proceso de Auditoria Nocturna
- Definición e Importancia
- Ejecución del Proceso de Auditoria Nocturna

HORA(S) / SEMANA(S)

1 Semana

VI. METODOLOGÍA

El curso se desarrollará en cuatro horas por semana de teoría y práctica. Las prácticas incluyen el desarrollo y discusión de ejercicios y ejemplos relacionando la teoría con la realidad. Presentaciones multimedia, dinámicas de grupo y presentación de videos, desarrollo de casos operativos en simulador OPERA PMS.

VII. EVALUACIÓN

FÓRMULA

10% (PC1) + 10% (PC2) + 10% (PC3) + 20% (EA1) + 10% (PC4) + 10% (PC5) + 10% (PC6) + 20% (EB1)

TIPO DE NOTA	PESO %
PC - PRÁCTICAS PC	10
PC - PRÁCTICAS PC	10
PC - PRÁCTICAS PC	10
EA - EVALUACIÓN PARCIAL	20
PC - PRÁCTICAS PC	10
PC - PRÁCTICAS PC	10
PC - PRÁCTICAS PC	10
EB - EVALUACIÓN FINAL	20

VIII. CRONOGRAMA

TIPO DE PRUEBA	DESCRIPCIÓN NOTA	NÚM. DE PRUEBA	FECHA	OBSERVACIÓN	RECUPERABLE
PC	PRÁCTICAS PC	1	Semana 2	Unidad 1	SÍ
PC	PRÁCTICAS PC	2	Semana 4	Unidad 2	SÍ
PC	PRÁCTICAS PC	3	Semana 6	Unidad 3	SÍ
EA	EVALUACIÓN PARCIAL	1	Semana 8	Unidades 1,2,3,4	SÍ
PC	PRÁCTICAS PC	4	Semana 10	Unidad 5	SÍ
PC	PRÁCTICAS PC	5	Semana 12	Unidad 6	SÍ
PC	PRÁCTICAS PC	6	Semana 14	Unidad 7	SÍ
EB	EVALUACIÓN FINAL	1	Semana 16	Unidades 5,6,7,8	SÍ

IX. BIBLIOGRAFÍA DEL CURSO

BÁSICA

DORADO, José Antonio (2004) Organización y control de empresas en hostelería y turismo. Madrid : Síntesis.

(647.94068 DORA)

RECOMENDADA

(No necesariamente disponible en el Centro de Información)

BARRAGÁN DEL RÍO, Luis (2004) Hotelería,

CUEVAS DOBATGANES, Francisco (2002) Control de Costos y Gastos en los Restaurantes.,

COUILLAUD, Denis (2006) Marketing turístico y hotelero. Lima : USMP, Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.

(658.8043384 COUI)

FISHER, William P. (1995) Marketing Creativo par el servicio de comidas.,