



I. INFORMACIÓN GENERAL

CURSO	:	Front Office Management
CÓDIGO	:	HO121
CICLO	:	201801
CUERPO ACADÉMICO	:	Gerlach Claros, Jaime Paúl
CRÉDITOS	:	3
SEMANAS	:	16
HORAS	:	2 H (Laboratorio) Semanal /2 H (Teoría) Semanal
ÁREA O CARRERA	:	Hotelería y Administración

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

Descripción:

El curso permite al estudiante adiestrarse en el uso de un Sistema de Gestión de Propiedades (OPERA P.M.S.), a través de la aplicación del mismo en la solución de situaciones típicas dentro de un Departamento de Recepción; conociendo la teoría y regulaciones vigentes y la importancia que dicho departamento tiene dentro de una organización hotelera.

Propósito:

Este curso es de especialidad en la carrera de Hotelería y Administración, de carácter teórico-práctico, dirigido a los estudiantes del tercer ciclo, que busca desarrollar la competencia general de Pensamiento crítico y las competencias específicas de Toma de decisiones, Gestión de la Información y Desarrolla planes estratégicos y operativos, todas en el nivel 1. Tiene como prerrequisito el curso Introducción a la Hotelería. El curso les permitirá dominar los fundamentos, conceptos y técnicas básicos aplicados en un Departamento de Recepción, permitiendo a futuro poder desarrollar e implementar técnicas intermedias y avanzadas dentro de una Organización Hotelera.

IV. LOGRO (S) DEL CURSO

Al finalizar el curso, el estudiante aplica de manera creativa las diversas herramientas para la gestión de un Departamento de Recepción, gestionando información cuantitativa y cualitativa, analizando indicadores hoteleros para desarrollar planes de acción a la medida y eligiendo el curso de acción más adecuado de acuerdo al objetivo que quiere alcanzar.

Competencia General: Pensamiento crítico

Nivel: 1

Definición: Capacidad para conceptualizar, aplicar, analizar y/o evaluar activa y hábilmente, información

recogida de, o generada por, la observación, experiencia, reflexión o razonamiento, orientado hacia el desarrollo de una creencia o acción.

Competencia Específica: Toma de Decisiones

Nivel: 1

Definición: Elige el curso de acción más adecuado de acuerdo a las circunstancias en análisis y al objetivo que se quiere alcanzar justificando su elección en el incremento de valor de la organización.

Competencia Específica: Gestión de la Información

Nivel: 1

Definición: Gestiona información cuantitativa y cualitativa seleccionando las variables cuyo impacto agregue valor a la organización.

Competencia Específica: Desarrolla Planes Estratégicos y Operativos

Nivel: 1

Definición: Analiza indicadores hoteleros para desarrollar planes de acción a la medida.

Logro del curso: (ACPHA)

- Identifica este departamento dentro del organigrama del hotel , sus áreas y responsabilidades.
- Reconoce la terminología usada en el área de front office y en el departamento de reservas.
- Reconoce la importancia del uso de sistemas administrativos en la industria de la hospitalidad, sus beneficios y aplicación.
- Aplica diversas herramientas operativas y administrativas para los departamentos de recepción y reservas.
- Aplica los procesos de check-in y asignación de habitaciones, haciendo uso del sistema Opera.
- Administra las diversas incidencias y problemas dentro del área de recepción y reservas.
- Aplica los procesos de check out, así como cargos, facturación y cancelación.

V. UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD N°: 1 INTRODUCCIÓN AL CURSO Y ORGANIZACIÓN DE UN AREA DE RECEPCIÓN

LOGRO

Competencia(s): Pensamiento crítico en el nivel 1

Al finalizar la Unidad, el estudiante identifica la organización de un establecimiento de hospedaje - así como la importancia de un sistema de gestión de propiedades; determinando la organización de un hotel y sus divisiones.

TEMARIO

Semana 1

En Aula de Clase:

- Introducción al curso.
- Organización de los establecimientos de hospedaje.
- Terminología hotelera Primera parte

En Laboratorio:

- Presentación del Sistema Opera P.M.S.
- Su importancia. Características, ventajas y aplicaciones del sistema.

-Menú de opciones del sistema.

-Establecimiento de usuarios.

Actividad de Aprendizaje:

-Preguntas de inicio.

-Intervenciones orales.

-Debate

-Presentación de videos.

-Cita de experiencias personales.

-Clase demostrativa del docente. Se absuelven dudas e inquietudes.

-Preguntas de cierre de clase.

Bibliografía:

Básica:

BAEZ CASILLAS, Sixto ¿ Hotelería (647.94068 BAEZ) - Grupo Editorial Patria, 21 oct. 2014 - 336 páginas.

FOSTER, Dennis L. - Recepción En Hotelería - Administración y Operación ¿ e-libro Corp. Content Provider. Recurso electrónico.

Front Desk First Impressions - Front Desk unprofessional segment (Video)
(<https://www.youtube.com/watch?v=s3aR3yP4aKg>)

English for Hotel and Tourism: "Checking into a hotel" by LinguaTV (Video)
(<https://www.youtube.com/watch?v=wyqfYJX23lg>)

Semana 2:

En Aula de Clase:

- Terminología Hotelera Segunda parte

- Términos mayormente utilizados dentro del departamento de Recepción. Descripción detallada.

- Organigrama de un hotel 5 estrellas.

- Divisiones operativas y administrativas.

En Laboratorio:

- Las Teclas de Función.- Descripción y aplicaciones

Actividad de Aprendizaje:

-Preguntas de inicio.

-Intervenciones orales.

-Debate

-Cita de experiencias personales.

-Clase demostrativa del docente. Se absuelven dudas e inquietudes.

-Preguntas de cierre de clase.

Evidencia de aprendizaje

PC1

Práctica calificada

Nro.- 1

Resolución de interrogantes sobre términos mayormente utilizados dentro del departamento de Recepción, así como acerca de las divisiones operativas y administrativas en un establecimiento hotelero.

Bibliografía:

Básica:

BAEZ CASILLAS, Sixto ¿ Hotelería (647.94068 BAEZ) - Grupo Editorial Patria, 21 oct. 2014 - 336 páginas.
FOSTER, Dennis L. - Recepción En Hotelería - Administración y Operación ¿ e-libro Corp. Content Provider. Recurso electrónico

HORA(S) / SEMANA(S)

Semanas 1 y 2

UNIDAD N°: 2 EL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES Y EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

LOGRO

Competencia(s): Pensamiento crítico en el nivel 1. Toma de Decisiones y Gestión de la Información en el nivel 1.

Al finalizar la Unidad, el estudiante aplica las diferentes herramientas para la gestión de los Departamentos de Reservas y de Recepción.

TEMARIO

Semana 3:

En Aula de Clase:

- El Departamento de Reservas.
- Reservas. Descripción. Tipos de reservas.
- Política de garantías y pagos.

En Laboratorio:

- Los Perfiles. Definición y tipos.
- Los Perfiles individuales. Creación.
- Carta de confirmación de Reservas. Modelos.

Actividad de aprendizaje:

- Preguntas de inicio.
- Intervenciones orales.
- Debate
- Cita de experiencias personales.
- Clase demostrativa del docente. Se absuelven dudas e inquietudes.
- Preguntas de cierre de clase.

Bibliografía:

Básica:

BAEZ CASILLAS, Sixto ¿ Hotelería (647.94068 BAEZ) - Grupo Editorial Patria, 21 oct. 2014 - 336 páginas.
FOSTER, Dennis L. - Recepción En Hotelería - Administración y Operación ¿ e-libro Corp. Content Provider. Recurso electrónico.

Semana 4:

En Aula de Clase:

- Segmentación de mercado.
- El Decreto Legislativo 919.

En Laboratorio:

- Creación de Reservas en Opera.
- Proceso completo de realización.
- Cancelación de Reservas.

- Menú de Opciones de Reservas.
- Posting Master Accounts.
- Definición. Creación y aplicaciones.

Actividad de Aprendizaje:

- Preguntas de inicio.
- Intervenciones orales.
- Debate
- Cita de experiencias personales.
- Clase demostrativa del docente. Se absuelven dudas e inquietudes.
- Preguntas de cierre de clase.

Bibliografía:

Básica:

BAEZ CASILLAS, Sixto ¿ Hotelería (647.94068 BAEZ) - Grupo Editorial Patria, 21 oct. 2014 - 336 páginas.
FOSTER, Dennis L. - Recepción En Hotelería - Administración y Operación ¿ e-libro Corp. Content Provider. Recurso electrónico.

Semana 5:

En Aula de Clase:

- Organización del Departamento de Recepción. Funciones principales (Check list y turnos de trabajo).
- Perfil del recepcionista.
- El Pre-Registro.

En Laboratorio:

El proceso de Check in. Definición y Pasos.

Actividad de Aprendizaje:

- Preguntas de inicio.
- Intervenciones orales.
- Debate
- Cita de experiencias personales.
- Clase demostrativa del docente. Se absuelven dudas e inquietudes.
- Preguntas de cierre de clase.

Bibliografía:

Básica:

BAEZ CASILLAS, Sixto ¿ Hotelería (647.94068 BAEZ) - Grupo Editorial Patria, 21 oct. 2014 - 336 páginas.
FOSTER, Dennis L. - Recepción En Hotelería - Administración y Operación ¿ e-libro Corp. Content Provider. Recurso electrónico.

Semana 6:

En Aula de Clase:

- La asignación de habitaciones. (Room Assignment).
- Colocación de habitaciones en cola. (Room Queue).

En Laboratorio:

-Ingreso de huéspedes y asignación de habitaciones. Cambio de habitaciones. Requerimientos.

Actividad de Aprendizaje

- Preguntas de inicio.

- Intervenciones orales.
- Debate
- Cita de experiencias personales.
- Clase demostrativa del docente. Se absuelven dudas e inquietudes.
- Preguntas de cierre de clase.

Evidencia de Aprendizaje:

PC2

Práctica calificada

Nro.- 2

Creación de reservas, Proceso de Check in, Aplicación de las diversas opciones de Reservas y de Caja, Ingreso de cargos en cuentas, Proceso de Check out y cierre de cuentas.

Bibliografía:

Básica:

BAEZ CASILLAS, Sixto ¿ Hotelería (647.94068 BAEZ) - Grupo Editorial Patria, 21 oct. 2014 - 336 páginas.

FOSTER, Dennis L. - Recepción En Hotelería - Administración y Operación ¿ e-libro Corp. Content Provider. Recurso electrónico.

HORA(S) / SEMANA(S)

Semanas 3,4,5 y 6

UNIDAD N°: 3 LAY OVER, WALK IN, UPSELL Y UPGRADE / MANEJO DE QUEJAS

LOGRO

Competencia(s): Pensamiento crítico en el nivel 1. Toma de Decisiones y Gestión de la Información en el nivel 1.

Al finalizar la Unidad, el estudiante aplica las herramientas para la gestión de manejo de quejas, definiendo las diversas políticas de ventas y utilizando de manera correcta las opciones del menú de cajero para el cierre de cuentas.

TEMARIO

Semana 7

En Aula de Clase:

- Walk in. Definición.
- Registro de un pasajero sin reserva previa o Walk in. Layovers.
- Definición y Políticas.

En Laboratorio:

- Registro de Layovers.
- Procedimientos a seguir.

Actividad de Aprendizaje:

- Preguntas de inicio.
- Intervenciones orales.
- Debate
- Cita de experiencias personales.
- Clase demostrativa del docente. Se absuelven dudas e inquietudes.
- Preguntas de cierre de clase.

Bibliografía:

Básica:

BAEZ CASILLAS, Sixto ¿ Hotelería (647.94068 BAEZ) - Grupo Editorial Patria, 21 oct. 2014 - 336 páginas.

FOSTER, Dennis L. - Recepción En Hotelería - Administración y Operación ¿ e-libro Corp. Content Provider. Recurso electrónico.

Semana 8:

Semana Nro.- 8:

Examen Parcial

Semana 9:

En Aula de Clase:

- Manejo de quejas y situaciones. Turnaways y Overbooking.
- Definición y Repercusiones. Upgrade y Upsell.

En Laboratorio:

- Definición y aplicaciones. Guests Messages. Procedimientos. Traces. Locators.
- Definición y aplicaciones.

Actividad de Aprendizaje:

- Preguntas de inicio.
- Intervenciones orales.
- Debate
- Cita de experiencias personales.
- Clase demostrativa del docente. Se absuelven dudas e inquietudes.
- Preguntas de cierre de clase.

Bibliografía:

Básica:

BAEZ CASILLAS, Sixto ¿ Hotelería (647.94068 BAEZ) - Grupo Editorial Patria, 21 oct. 2014 - 336 páginas.

FOSTER, Dennis L. - Recepción En Hotelería - Administración y Operación ¿ e-libro Corp. Content Provider. Recurso electrónico.

Semana 10:

En Aula de Clase:

- Políticas de ventas.
- Definición de No Show. Late Charges.
- Definición. Tarifa diaria promedio.

En Laboratorio:

- Manejo de cuentas de huéspedes Correcciones, ajustes y rebates.
- Definición. Aplicaciones. Paid Outs. Cash Advance & Cash to be Refund.
- Definición. Aplicaciones. Depósitos y Anticipos.

Actividad de Aprendizaje:

- Preguntas de inicio.
- Intervenciones orales.
- Debate
- Cita de experiencias personales.
- Clase demostrativa del docente. Se absuelven dudas e inquietudes.

-Preguntas de cierre de clase.

Bibliografía:

Básica:

BAEZ CASILLAS, Sixto ¿ Hotelería (647.94068 BAEZ) - Grupo Editorial Patria, 21 oct. 2014 - 336 páginas.

FOSTER, Dennis L. - Recepción En Hotelería - Administración y Operación ¿ e-libro Corp. Content Provider. Recurso electrónico.

Semana 11:

En Aula de Clase:

Credit Limit. No Post.

-Definición. Express Check Out.

En Laboratorio:

-Procedimiento. Proceso de Check Out.

-Definición. Cierre de cuentas.

-Ingreso de cargos a la habitación.

-Estados de cuenta y Facturación.

-Cancelación de las cuentas del huésped.

-Opciones de Menú de Caja.

-Proceso de cierre de Cajero

Actividad de Aprendizaje:

-Preguntas de inicio.

-Intervenciones orales.

-Debate

-Cita de experiencias personales.

-Clase demostrativa del docente. Se absuelven dudas e inquietudes.

-Preguntas de cierre de clase.

Evidencia de Aprendizaje:

PC3:Práctica calificada Nro.- 3

Aplicación de técnicas de manejo de quejas a situaciones presentadas, así como también a situaciones de Late Charges.

Aplicación de cargos por alojamiento.

Bibliografía:

Básica:

BAEZ CASILLAS, Sixto ¿ Hotelería (647.94068 BAEZ) - Grupo Editorial Patria, 21 oct. 2014 - 336 páginas.

FOSTER, Dennis L. - Recepción En Hotelería - Administración y Operación ¿ e-libro Corp. Content Provider. Recurso electrónico.

HORA(S) / SEMANA(S)

Semanas 7,8,9,10 y 11

UNIDAD N°: 4 RESERVACIONES Y REGISTRO DE GRUPOS. LOS GRUPOS LAYOVER

LOGRO

Competencia(s): Pensamiento crítico en el nivel 1.- Toma de Decisiones y Gestión de la Información en el nivel 1.
Desarrolla planes estratégicos y operativos en el nivel 1.

Al finalizar la Unidad, el estudiante identifica la definición de un grupo y su importancia, así como las formas de garantía y los procedimientos involucrados durante el proceso de registro, estadía y proceso de salida del mismo.

TEMARIO

Semana 12:

En Aula de Clase:

-La División de Cuartos. Definición.

En Laboratorio:

-Grupos. Definición. Políticas de cancelación. Formas de garantía.

Actividad de Aprendizaje:

- Preguntas de inicio.
- Intervenciones orales.
- Debate
- Cita de experiencias personales.
- Clase demostrativa del docente. Se absuelven dudas e inquietudes.
- Preguntas de cierre de clase.

Bibliografía:

Básica:

BAEZ CASILLAS, Sixto ¿ Hotelería (647.94068 BAEZ) - Grupo Editorial Patria, 21 oct. 2014 - 336 páginas.

FOSTER, Dennis L. - Recepción En Hotelería - Administración y Operación ¿ e-libro Corp. Content Provider. Recurso electrónico.

Semana 13:

En Aula de Clase:

-La División de Cuartos. Funciones y objetivos.

En Laboratorio:

- Procedimiento para la recepción de grupos.
- Opciones de Menú de Grupos.

Actividad de Aprendizaje:

- Preguntas de inicio.
- Intervenciones orales.
- Debate
- Cita de experiencias personales.
- Clase demostrativa del docente. Se absuelven dudas e inquietudes.
- Preguntas de cierre de clase.

Bibliografía:

Básica:

BAEZ CASILLAS, Sixto ¿ Hotelería (647.94068 BAEZ) - Grupo Editorial Patria, 21 oct. 2014 - 336 páginas.

FOSTER, Dennis L. - Recepción En Hotelería - Administración y Operación ¿ e-libro Corp. Content Provider. Recurso electrónico.

Semana 14:

En Aula de Clase:

-Cotizaciones de estadías.

En Laboratorio:

-Grupos Layover.

-Procedimiento para la recepción del grupo.

-Departamentos involucrados en la operación

Actividad de Aprendizaje:

-Preguntas de inicio.

-Intervenciones orales.

-Debate

-Cita de experiencias personales.

-Clase demostrativa del docente. Se absuelven dudas e inquietudes.

-Preguntas de cierre de clase.

Evidencia de Aprendizaje:

PC4:Práctica calificadaNro.- 4

Creación de reservas, Proceso de Check in, Aplicación de las diversas opciones de Reservas y de Caja, Ingreso de cargos en cuentas, Proceso de Check out y cierre de cuentas

Semana 15:

En Aula de Clase:

-Cuadro de Pronóstico de Ocupación.

En Laboratorio:

-Grupos Layover.

-Ingreso de cargos en cuentas.

-Proceso de cierre de cuentas del Grupo

Actividad de Aprendizaje:

-Preguntas de inicio.

-Intervenciones orales.

-Debate

-Cita de experiencias personales.

-Clase demostrativa del docente. Se absuelven dudas e inquietudes.

-Preguntas de cierre de clase.

Bibliografía:

Básica:

BAEZ CASILLAS, Sixto ¿ Hotelería (647.94068 BAEZ) - Grupo Editorial Patria, 21 oct. 2014 - 336 páginas.

FOSTER, Dennis L. - Recepción En Hotelería - Administración y Operación ¿ e-libro Corp. Content Provider. Recurso electrónico.

Semana 16:

Examen Final

HORA(S) / SEMANA(S)

Semanas 12,13,14,15 y 16

VI. METODOLOGÍA

El Modelo Educativo de la UPC asegura una formación integral, que tiene como pilar el desarrollo de competencias, las que se promueven a través de un proceso de enseñanza-aprendizaje donde el estudiante cumple un rol activo en su aprendizaje, construyéndolo a partir de la reflexión crítica, análisis, discusión, evaluación, exposición e interacción con sus pares, y conectándolo con sus experiencias y conocimientos previos. Por ello, cada sesión está diseñada para ofrecer al estudiante diversas maneras de apropiarse y poner en práctica el nuevo conocimiento en contextos reales o simulados, reconociendo la importancia que esto tiene para su éxito profesional.

El curso Front Office Management desarrolla sesiones de aprendizaje en cuatro horas por semana: dos horas de teoría y dos horas de práctica, en las que los estudiantes participarán de manera individual y colectiva mediante las siguientes actividades:

CLASES TEÓRICAS (S):

Una sesión semanal de dos horas en total. En estas actividades se desarrollan de forma sistemática y ordenada los temas que constituyen el programa del curso con la finalidad de asegurar la transferencia de conocimientos de cada uno de los objetivos del curso.

PRÁCTICAS DE LABORATORIO (S):

Una sesión semanal de dos horas, no recuperables, donde los estudiantes tienen experiencias de aprendizaje directo y activo, y la oportunidad de poner en práctica sus habilidades y conocimientos en situaciones relevantes. Los estudiantes se enfrentarán a situaciones de aprendizaje que les permita explorar, investigar y experimentar. Las clases prácticas incluyen el desarrollo y discusión de ejercicios y ejemplos relacionando la teoría con la realidad a través de presentaciones multimedia, dinámicas de grupo, presentación de videos y desarrollo de casos operativos en el sistema OPERA PMS.

El estudiante deberá dedicar al menos tres horas para las lecturas y desarrollo de las actividades complementarias a la semana fuera del horario de clases.

VII. EVALUACIÓN**FÓRMULA**

$$15\% (PC1) + 15\% (PC2) + 20\% (EA1) + 15\% (PC3) + 15\% (PC4) + 20\% (EB1)$$

TIPO DE NOTA	PESO %
PC - PRÁCTICAS PC	15
PC - PRÁCTICAS PC	15
EA - EVALUACIÓN PARCIAL	20
PC - PRÁCTICAS PC	15
PC - PRÁCTICAS PC	15
EB - EVALUACIÓN FINAL	20

VIII. CRONOGRAMA

TIPO DE PRUEBA	DESCRIPCIÓN NOTA	NÚM. DE PRUEBA	FECHA	OBSERVACIÓN	RECUPERABLE
PC	PRÁCTICAS PC	1	Semana 2	Evidencia de aprendizaje: Evaluación escrita. Competencias evaluadas: Pensamiento crítico en el nivel 1	SÍ
PC	PRÁCTICAS PC	2	Semana 6	Evidencia de aprendizaje: Desarrollo de casos operativos en el sistema OPERA P.M.S. Competencias evaluadas: Pensamiento crítico en el nivel 1. Toma de Decisiones y Gestión de la Información en el nivel 1. Trabajo individual	SÍ
EA	EVALUACIÓN PARCIAL	1	Semana 8	Evidencia de aprendizaje: Evaluación escrita. Competencias evaluadas: Pensamiento crítico en el nivel 1. Toma de Decisiones y Gestión de la Información en el nivel 1. Trabajo individual	SÍ
PC	PRÁCTICAS PC	3	Semana 11	Evidencia de aprendizaje: Evaluación escrita. Competencias evaluadas: Pensamiento crítico en el nivel 1. Toma de Decisiones y Gestión de la Información en el nivel 1. Trabajo individual.	SÍ
PC	PRÁCTICAS PC	4	Semana 14	Evidencia de aprendizaje: Desarrollo de casos operativos en el sistema OPERA P.M.S. Competencias evaluadas: Pensamiento crítico en el nivel 1. Toma de Decisiones y Gestión de la Información en el nivel 1. Trabajo individual.	SÍ
EB	EVALUACIÓN FINAL	1	Semana 16	Evidencia de aprendizaje: Evaluación escrita. Competencias evaluadas: Pensamiento crítico en el nivel 1. Toma de Decisiones y Gestión de la Información en el nivel 1. Desarrolla planes estratégicos y operativos en el nivel 1.	SÍ

IX. BIBLIOGRAFÍA DEL CURSO

BÁSICA

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS (UPC), Centro De Información. Catálogo en línea: <http://bit.ly/HO121-UPC>.

RECOMENDADA

(No necesariamente disponible en el Centro de Información)

KASAVANA, Michael L. y BROOKS, Richard M. (2009) Managing Front Office Operations. 8. Lansing, Mich.. American Hotel & Lodging Association, Educational Institute:

VALLEN, Gary K. y VALLEN, Jerome J. (2017) Check-in Check-Out. 10. Boston. Pearson: