

# Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos

El curso tiene la intención de que el alumno se familiarice con la terminología y las herramientas propias utilizadas en la gestión de reservas en alojamientos. Al finalizar este curso, el alumno va a ser capaz de utilizar todos aquellos procedimientos que le permitan realizar una gestión de alojamientos de forma óptima y de entender la importancia del control de la ocupación para evitar el overbooking.

60 horas lectivas

5 horas prácticas

## Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos

Se estudia la terminología y las herramientas propias utilizadas en la gestión de reservas en alojamientos. El alumno va a ser capaz de utilizar todos aquellos procedimientos que le permitan realizar una gestión de alojamientos de forma óptima y de entender la importancia del control de la ocupación para evitar el overbooking.

### Introducción

Introduce las tareas administrativas correspondientes a la gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos. Contenido: 1. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos.

### Reservas y tipos de alojamientos

Se estudian las diferentes formas de realizar reservas, así como los tipos de alojamientos que existen. Se presenta también un organigrama típico de una empresa hotelera. Contenido: 1. Reserva realizada en persona. 2. Reserva realizada mediante vía telefónica. 3. Reserva realizada mediante Internet. 4. Tipos de alojamientos. 5. Hoteles. 6. Organigrama básico de una empresa hotelera.

### Tratamiento y análisis del estado de las reservas

Se estudia cómo se organiza el trabajo alrededor de la primera área de producción de una empresa de alojamientos para conocer cómo gestionar de forma correcta las reservas de los servicios. Contenido: 1. Puestos de trabajo en un establecimiento de alojamiento. 2. El departamento de Recepción. 3. Documentos que maneja el departamento de Recepción. 4. Funciones del departamento de Recepción.

### Procedimientos de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de reservas

Se estudia el procedimiento a seguir a la hora de gestionar una reserva. Desde el principio hasta que se acepte y sea confirmada. También se estudia cómo modificar o incluso cancelar una reserva. Contenido: 1. Turnos del departamento de Recepción. 2. Procedimientos de recepción y atención de reservas. 3. Confirmación, modificación y cancelación de reservas.

### Utilización de programas informáticos específicos de reservas

Veremos qué son y cómo funcionan los SIGH (Sistemas de Gestión Hotelera), además de analizar algunos de los más utilizados en los establecimientos hoteleros. Contenido: 1. Introducción. 2. Ofimática, inmótica, comunicación y gestión. 3. Sistema Fidelio Hotel. 4. Sistema Innsist On Demand Front Office.

### Emisión de informes o listados. La Rooming list

Se estudian los documentos más importantes en cuanto a la gestión de reservas: hojas de reservas, el Cárdex, el Planning y el libro de entradas y salidas. También veremos cómo utilizar el documento de Rooming list para reflejar los planes de alojamiento, tipos de habitaciones, tarifas, etc. en un momento dado en un hotel. Contenido: 1. Hojas de reservas. 2. El Cárdex. 3. El Planning. 4. El libro de entradas y salidas. 5. La Rooming list.

## Legislación sobre reservas

Se indica la legislación en materia de reservas y requisitos de las instalaciones tanto a nivel nacional como en las diferentes comunidades autónomas. Contenido: 1. Normativa estatal. 2. Normativas regionales.

## La figura del overbooking

Se estudia el concepto de overbooking y cómo evitarlo o actuar adecuadamente cuando ocurra. También se estudia la forma de gestión Yield Management. Contenido: 1. Introducción. 2. Reservas garantizadas y no garantizadas. 3. El Yield Management.

## Software para hoteles

Se aplican los conceptos teóricos adquiridos a través de una aplicación informática de gestión de reservas y otros servicios de alojamientos como es Millenium Othello.

## Presentación de Millenium Othello

Proporciona la visión inicial del paquete Millenium Othello, en especial de su módulo Front-Office, que es el que utilizan los empleados de Recepción de un establecimiento hotelero principalmente. Contenido: 1. Introducción. 2. Iniciar Othello. 3. Campos obligatorios y con ayuda. 4. El Rack de habitaciones, la Disponibilidad y el Planning.

## Trabajar con las fichas de Clientes

Se estudia cómo crear los cárdex de los clientes, así como los cupos de las agencias que establecen contratos de colaboración con el establecimiento hotelero. Finalmente, presenta algunos listados útiles y disponibles en el apartado de Clientes de Othello Front-Office. Contenido: 1. El cárdex. 2. Clientes de cupo. 3. Listados asociados con clientes.

## Reservas

Describe el procedimiento a la hora de realizar reservas, ya sea tomadas por los clientes que acceden directamente al hotel o por teléfono. Se indica la posibilidad de asignar la habitación durante la confección de la reserva en lugar de esperar al Check in, así como la asignación de servicios adicionales al régimen contratado. Contenido: 1. Introducción. 2. Crear la reserva. 3. Asignar habitaciones. 4. Asignar servicios adicionales.

## Estancias, Check in y Check out

Describe cómo realizar en Othello los procedimientos de entrada en habitación (Check in) y de la salida de habitación (Check out). También describe cómo modificar el estado de limpieza de las habitaciones durante el día. Contenido: 1. Introducción. 2. Estado de las habitaciones. 3. Salida de habitación (Check out). 4. Entrada en la habitación (Check in). 5. Otras funciones asociadas con estancias.

## Facturación

Describe cómo anotar los cargos en las cuentas de los clientes ya sea desde el Front-Office o desde un puesto de TPV. Posteriormente se comprueba cómo facturar al cliente y cobrar las facturas, así como realizar el cierre del día. Contenido: 1. Consideraciones generales. 2. Anotar cargos manualmente. 3. Cargo desde TPV. 4. Facturar una cuenta. 5. Cierre del día.