



GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS

OBJETIVOS

Familiarizar con la terminología y las herramientas propias utilizadas en la gestión de reservas en alojamientos.

CONTENIDOS

Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos

Introducción

1. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos.

Reservas y tipos de alojamientos

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

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

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

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

1. Hojas de reservas.
2. El Cárdex.
3. El Planning.
4. El libro de entradas y salidas.
5. La Rooming list.

Legislación sobre reservas

1. Normativa estatal.
2. Normativas regionales.

La figura del overbooking

1. Introducción.
2. Reservas garantizadas y no garantizadas.



3. El Yield Management.

Software para hoteles

Presentación de Millenium Othello

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

1. El cárdex.
2. Clientes de cupo.
3. Listados asociados con clientes.

Reservas

1. Introducción.
2. Crear la reserva.
3. Asignar habitaciones.
4. Asignar servicios adicionales.

Estancias, Check in y Check out

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

1. Consideraciones generales.
2. Anotar cargos manualmente.
3. Cargo desde TPV.
4. Facturar una cuenta.
5. Cierre del día.