



2008

UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUYO SEDE SAN LUIS

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Programa de Estudio de la Asignatura **RECEPCION HOTELERA
FRONT DESK** correspondiente a la carrera de
LICENCIATURA EN HOTELERIA Y TURISMO
correspondiente al ciclo lectivo 2008 ANUAL

Profesor/a a Cargo: LIC GABRIELA AVERSA

Código de Asignatura: 921



2008

PROGRAMA DE RECEPCION HOTELERA

Código: 921

1. Contenidos Mínimos del Plan de Estudios, según Res HCSUCC y Res ME

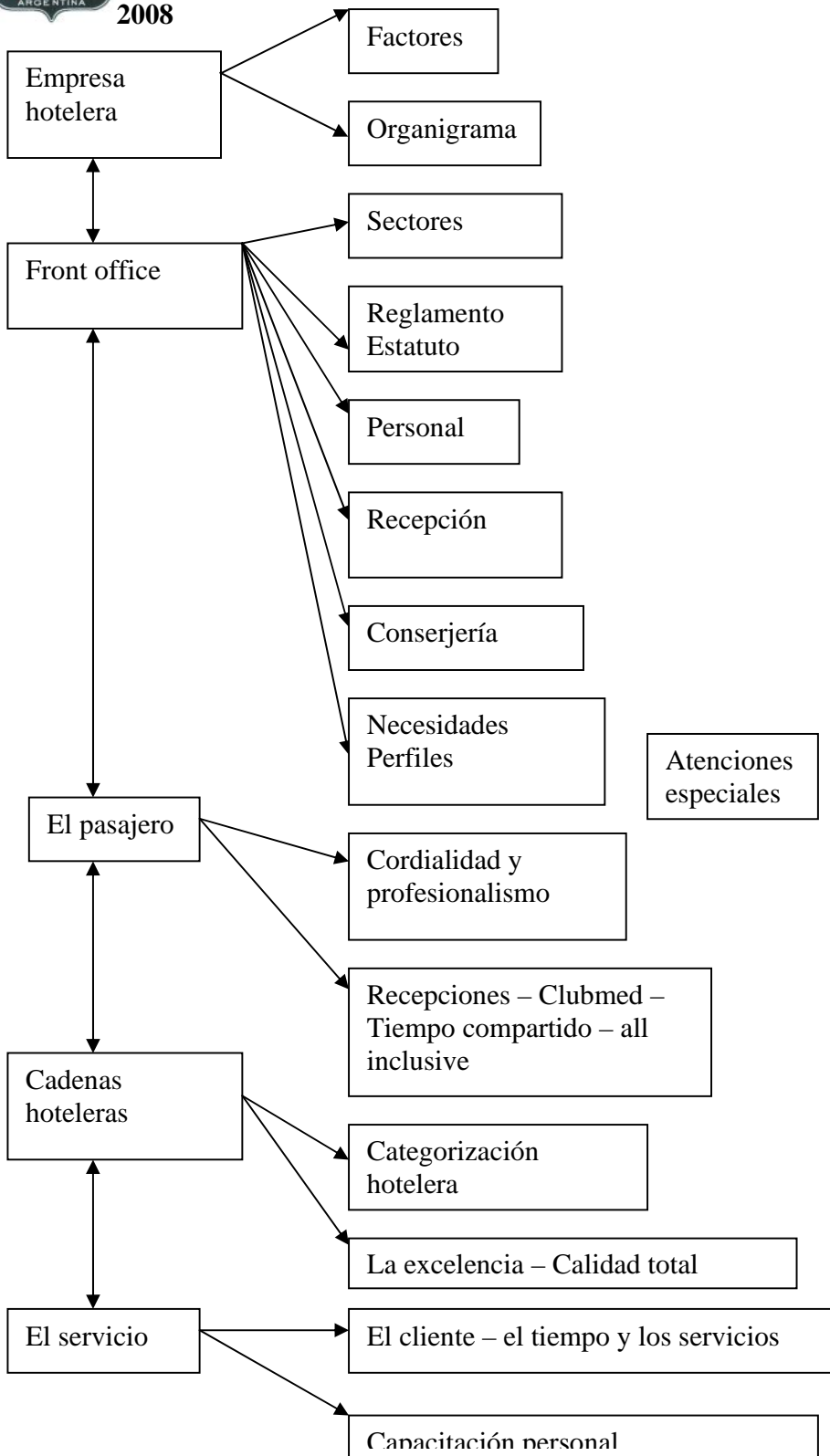
Puestos y funciones en hoteles, según sus distintas magnitudes. Perfil del sector. Registro de pasajeros: individual, grupal. Huéspedes sin reserva. Asignación de habitación. Check in Y check out. Conteo de habitaciones. Aplicación informática. Interacción con otros servicios.

2. El marco de referencia y el esquema del programa

-Esquema



2008





2008

-Correlatividades Service - Gestión De Empresas Gastronómicas - Organización De Reuniones Sociales Y Empresariales.

-Objetivo del programa que el alumno logre: identificar los diferentes sectores que componen el área, reconocer en general sus elementos y técnicas y aplicar los procedimientos internos.

-Prerrequisitos:

Deberán tener conocimientos de las técnicas y herramientas del área de recepción en una empresa hotelera para poder aplicarlos en la gestión de los Hoteles.

-Justificación de temas

Los temas del área de front se desarrollan para la correcta atención al huésped desde su ingreso hasta su check out .

-Conocimientos y comportamientos esperados conocimientos específicos de la materia para una pronta inserción laboral.

-Conocimientos requeridos por asignaturas posteriores

Calidad, en servicio al huésped de acuerdo a su tipología

Gerenciamiento hotelero, la gestión de la gobernanta para con su equipo de pisos

Gestión de los servicios de la hospitalidad satisfacción en los servicios brindados. Servuccion

Comercialización I Y II el Dpto. de pisos es el la razón de ser para la venta de habitaciones del hotel

3.

Unidad didáctica n ° 1

Eje estructural.

Empresa hotelera- características- factores que influyen en su organización – organigrama- de hotel pequeño, mediano y grande. Distintos sectores de explotación. Organigrama del sector. Sectores que integran front office. distintas organizaciones de acuerdo a la categoría y tamaño de hoteles.

Unidad didáctica n °2

Departamento recepción y hotelería. Front desk. el recepcionista. Su función. Estatuto profesional y convenio colectivo para los gastronómicos.

Integrantes recepcionistas, cajeros, bell boys, doormans, runners, auditor nocturno.

Atributos personales. Funciones y perfiles de cada uno.

Presentación: bienvenida: técnicas de recepción.

La conserjería puestos y funciones. Perfil del conserje.

Material utilizado como soporte de información. Su manejo.

Despiertes. Mensajes. Servicios al huésped. Tendencias actuales.

Deposito de equipajes. su participación en check in/out

Actualidad hotelera revistas y periódicos nacionales/locales específicas de la actualidad.

Unidad didáctica n°3

Venta de alojamiento: reservas :definición, centrales de reservas.



2008

Reservas individuales, vips, grupales, rooming list, las reserva y su problemática. Overbooking. Waiting list, caducidad y baja de reservas. Garantías de la reserva, contrato de reserva. Formularios Distintas fuentes . Sistemas .El voucher. Ingreso de pasajeros check in salida de pasajeros check out. Papelería. Formas impresas. Sistema de uso hotelero cqr PC. Cuaderno de novedades. Guest relation.

Unidad didáctica n ° 4

Relación con otras dpto. del hotel: pisos. Mantenimiento. Administración.alimentos y bebidas.compras. Personal uniformado. Seguridad. Comunicación interdepartamental.

Unidad didáctica n° 5

Concepto hotelero general: tipo de habitación map. P.c. / día de estadía. Reserva tarifas. Códigos internos. Productos hotelero. Oferta y demanda. Huésped y servicios. Actividades. Disposición para el servicio. Necesidades del huésped cortesía. Relaciones públicas.

Unidad didáctica n° 6

El pasajero: su perfil y necesidades. Pasajero con problemas. Torres vip. No-show. Atenciones especiales. Manejo de quejas y reclamos. La Cordialidad. El profesionalismo. Salida del pax.

Unidad didáctica n° 7

Cadenas hoteleras. Recepción de distintos tipos: club mediterráneo. Tiempo compartido. Apartes. Cabañas. All inclusive. Clasificación. Categorización hotelera.

Unidad didáctica n° 8

La excelencia en el servicio. El concepto de calidad total . El cliente como objetivo de la calidad total. Técnicas de empresas exitosas. El tiempo y los servicios: uso y pérdida y relatividad del tiempo. Capacitación personal.



2008

4. Esquema temporal del dictado de contenidos, evaluaciones y otras actividades de cátedra

Contenidos - evaluaciones - actividades	Semanas																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Unidad nº1	-	-	-																					
31/3 Eje estructural. Empresa hotelera- características- factores que influyen en su organización – organigrama- de hotel pequeño, mediano y grande.	-																							
7/4 Distintos sectores de explotación. Organigrama del sector. Sectores que integran front office.		-																						
14/4 Distintas organizaciones de acuerdo a la categoría y tamaño de hoteles.			-																					
Unidad nº2				-	-																			
21/4 Departamento recepción y hotelería. Front desk. El recepcionista. Su función. Estatuto profesional y convenio colectivo para los gastronómicos. Integrantes recepcionistas, cajeros, bell boys, doormans, runners, auditor nocturno. Atributos personales. Funciones y perfiles de cada uno. Presentación: bienvenida: técnicas de recepción.				-																				
28/4 La conserjería puestos y funciones. Perfil del conserje. Material utilizado como soporte de información. Su manejo. Despiertes. Mensajes. Servicios al huésped. Tendencias actuales. Deposito de equipajes. su participación en check in/out Actualidad hotelera revistas y periódicos nacionales/locales específicas de la actualidad.					-																			
Unidad nº 3						-	-	-																
5/5 El alojamiento: reservas: definición, centrales de reservas. Reservas individuales, vips, grupales, rooming list, las reserva y su problemática. Overbooking. Waiting list, caducidad y baja de reservas. Garantías de la reserva, contrato de reserva. Formularios Distintas fuentes. Sistemas .el voucher.						-																		
12/5 Distintas fuentes. Sistemas .el voucher. Ingreso de pasajeros check in salida de pasajeros check out. Papelería. Formas impresas. Sistema de uso hotelero CQR PC. Cuaderno de novedades. Guest relation.							-																	
19/5 visita front desk de potrero de los funes Estancias san luis.								-																
Unidad n 4									-	-														
26/5 Relación con otras Dpto. del hotel: pisos. Mantenimiento. Administración. Alimentos y bebidas. Compras. Personal uniformado. Seguridad. Comunicacion interdepartamental.									-															



2008

- Introducción a la industria e la hospitalidad foster, dennis, edit.Mac Graw Hill.
- Administración moderna de hoteles. .
- Recepción en hotelería, administración y operación, foster dennis
- Manual del puesto de jefe de recepción, sec.tur.
- Servicios hoteleros 4 tomos:
- Organización hotelera y turismo.
- Servicios hoteleros,
- Servicios hoteleros II
- Servicios hoteleros III, escuela de hotelería y turismo
- Administración hotelera: de la torre
- Hotel front office management, Bardi James
- Manual del gerente de reservaciones, sec.tur
- Manual del puesto encargado de reservaciones sec.tur
- Plan estratégico turplan Mendoza 2007
- Host news correo electrónico especializado en hotelería y turismo

6. Actividad del cuerpo docente de la cátedra

	Apellido	Nombres
Profesor titular:	Aversa	Gabriela
Profesor asociado:		
Profesor adjunto:		
Jefe de trabajos prácticos:		
Ayudante diplomado:		
Auxiliar alumno ad-honorem	Cintia	Gómez

Reuniones de cátedra. Días lunes. La cátedra se reúne una vez por semana para determinar actividades y material actualizado de revistas y técnicas de las recepciones de hoteles

Resumen del estado del arte de la especialidad.

DISEÑO DE FRONT DESK RECEPCIÓN

- Afianzar su actitud de servicio.
- Concientizarse con relación a su futuro en la Industria de la Hospitalidad.
- Conocer y saber desempeñarse correctamente en los distintos departamentos del Front Office.



2008

- Conocer y saber manejar los distintos elementos técnicos, manuales e informáticos del Front Office.
- Estar informado sobre la actualidad Hotelera en Argentina y el mundo. Revistas específicas lugares, la hospitalidad y el turismo, el turismo y la hospitalidad de Cristina Castro

LA RECEPCIÓN DESDE LO OPERATIVO

Momento de la verdad.

Actualidad hotelera: revistas y periódicos nacionales/locales específicas de la actividad.

Actividades científico técnicas en curso y planeadas durante el período.

Viaje con alumnos a la ciudad de Mendoza para visitar los establecimientos hoteleros 5 estrellas en el mes de septiembre.

Guía de trabajo practica de front desk.

Participación al tercer seminario de la región de cuyo Mendoza Abril 2008

Firma del profesor a cargo:
Aclaración de firma: Maria Gabriela Aversa
Fecha: Marzo 2008