



ANEXO II
Departamento de Ciencias Sociales
Programa Libre

Carrera: Licenciatura en Administración Hotelera.

Año: 2010

Curso: Gestión informatizada en empresas hoteleras.

Créditos: 8

Núcleo al que pertenece: Electivos

Tipo de asignatura: Teórico – práctica

Presentación y Objetivos:

- Que los alumnos comprendan el impacto de las nuevas tecnologías y su aplicación en la industria de la hospitalidad.
- Que reconozcan diferentes canales de reservas brindados por las nuevas tecnologías, su utilización y aplicación.
- Que los alumnos comprendan la operación de los departamentos y las acciones llevadas a cabo en los mismos mediante la utilización de un sistema informático de gestión integrado.
- Que los alumnos adquieran las habilidades necesarias para operar un programa de gestión y administración hotelera con precisión y eficiencia.
- Que los alumnos puedan interpretar la información obtenida para la toma de decisiones.
- Que puedan integrar los conocimientos previos con la asignatura, y esta a la carrera atendiendo al futuro crecimiento profesional y al desarrollo académico del estudiante.

Contenidos mínimos:

La asignatura intenta proveer al alumno del conocimiento necesario para la utilización de tecnología en la administración, operación y gestión de un establecimiento hotelero.

El programa está estructurado de manera tal que permita al alumno comprender el impacto de las nuevas tecnologías y su aplicación en la industria de la hospitalidad; entender la importancia de Internet para la industria hotelera actual; reconocer diferentes canales de reservas que impliquen el uso de tecnologías, su utilización y aplicación; comprender la operación de los departamentos y las acciones llevadas a cabo en los mismos mediante un sistema informático de gestión integrado; dar a conocer las habilidades necesarias para operar un programa de gestión y administración hotelera con precisión y eficiencia; interpretar la importancia de la información para la toma de decisiones; Integrar los conocimientos previos con la asignatura, y esta a la carrera atendiendo al futuro crecimiento profesional y al desarrollo académico del estudiante.



Contenidos temáticos o Unidades:

UNIDAD TEMATICA 1: Introducción a las tecnologías de gestión hotelera.

- 1.1 Tecnologías aplicadas a la industria de la hospitalidad.
- 1.2 Análisis de las tecnologías involucradas en cada departamento.
- 1.3 Domótica e inmótica.
- 1.4 Sistemas informáticos de gestión hotelera.
- 1.5 Front y back office..

UNIDAD TEMATICA 2: Fundamentos de e-commerce en hotelería.

- 2.1 Aplicaciones de Internet a la industria del turismo.
- 2.2 Internet como base de información.
- 2.3 Internet como canal de ventas.
- 2.4 Comercio electrónico en la hotelería.
- 2.5 Estrategia en el diseño y contenido de una página web hotelera como canal de ventas.
- 2.6 Análisis de herramientas web como estrategia empresarial.

UNIDAD TEMATICA 3: Sistemas informáticos de gestión hotelera.

- 3.1 Introducción general.
- 3.2 Configuración de un sistema de gestión hotelera.
- 3.3 Registro de habitaciones. Características y tipos.
- 3.4 Cuadros tarifarios.
- 3.5 Puntos de venta.
- 3.6 Registro de productos.
- 3.7 Registro de clientes.
- 3.8 Perfiles de usuario y permisos.
- 3.9 Otras configuraciones.

UNIDAD TEMATICA 4: Gestión de reservas.

- 4.1 Conceptos generales del departamento.
- 4.2 Sistemas Centrales de reservas.
- 4.3 Sistemas Globales de reservas.
- 4.4 Reservas a través de Internet
- 4.5 Otras tecnologías aplicadas a la gestión de reservas.
 - 4.5.1 Reservas a través de sistemas informáticos de gestión hotelera.
 - 4.5.2 Disponibilidad de habitaciones.
 - 4.5.3 Ingreso de reserva.
 - 4.5.4 Ingreso de series de reservas.
 - 4.5.5 Modificación de reservas.
 - 4.5.6 Cancelación de reservas.
 - 4.5.7 Gestión de grupos y delegaciones. Bloqueo de habitaciones
 - 4.5.8 Consultas y reportes
 - 4.5.9 Importancia de la información para la toma de decisiones

UNIDAD TEMATICA 5: Recepción y estadía del huésped.

- 5.1 Conceptos generales del departamento.
- 5.2 Aplicación de sistemas informáticos de gestión hotelera.
- 5.3 Ingreso de huéspedes con y sin reservas.
- 5.4 Ingreso de huéspedes adicionales.
- 5.5 Modificación de datos del huésped.
- 5.6 Consultas y reportes del sector.
- 5.7 Housekeeping.
- 5.8 Cambios de habitación y tarifa.

- 5.9 Prolongación de estadías.
- 5.10 Preasignaciones de habitaciones.
- 5.11 Utilidades de Intranet, extranet, chat y agendas electrónicas.
- 5.12 Puntos de venta informatizados.

UNIDAD TEMATICA 6: Caja y Facturación.

- 6.1 Conceptos generales del sector.
- 6.2 Aplicación de sistemas informáticos de gestión hotelera.
- 6.3 Cargos por alojamiento.
- 6.4 Ingreso de cargos en cuentas de alojados.
- 6.5 Pase de cargos entre cuentas.
- 6.6 Reasignación de cargos y cargos automáticos.
- 6.7 Débitos y créditos a habitaciones.
- 6.8 Descuentos y anticipos.
- 6.9 Telefonía: Tarifas telefónicas y asignación de llamadas.
- 6.10 Cuenta de los pasajeros.
- 6.11 Cuentas temporarias.
- 6.12 Cancelación parcial de cuenta.
- 6.13 Salida parcial de pasajeros.
- 6.14 Check Out y facturación.
- 6.15 Cierres de caja.
- 6.16 Control de ventas.
- 6.17 Facturación a no alojados.
- 6.18 Consultas y reportes del sector.

UNIDAD TEMATICA 7: Sistemas de información para la toma de decisiones

- 7.1 Conceptos generales
- 7.2 Emisión de reportes a través de sistemas informáticos de gestión hotelera.
- 7.3 Utilización de reportes para la toma de decisiones.
- 7.4 Aplicaciones e importancia de la información en la toma de decisiones.

Bibliografía obligatoria:

Unidad 1

- 1) Rufin Moreno, R. Las empresas turísticas en la sociedad de la información. Capítulo 3, Sistemas de información en la empresa turística. Punto 5, Algunas aplicaciones en el sector turístico. Ed. Centro de estudios Ramón Areces. S.A. 2002.
- 2) Fasiolo, C., y otros. Estrategia y gestión de emprendimientos hoteleros. Capítulo 4, Tecnologías de información y gestión aplicadas a la industria hotelera, punto 1, La información. Páginas 135 a 146. Ed. Buyatti. 2008.

Unidad 2

- 1) Organización Mundial del Turismo. Comercio electrónico y turismo: Guía práctica para destinos y empresas, capítulos 7 y 8. Consejo empresarial Organización Mundial de Turismo. 2001.
- 2) Whelan, J. E-mail en el trabajo. Capítulos 1 y 2, páginas 1 a 37. Ed. Prentice may. 2000.
- 3) Feld, F. Introducción al márketing en Internet. Capítulo 1, Crear un sitio en la web. MP Ediciones. 2000.
- 4) Fasiolo, C., y otros. Estrategia y gestión de emprendimientos hoteleros. Capítulo 4, Tecnologías de información y gestión aplicadas a la industria hotelera, punto 2, Internet. Páginas 146 a 156. Ed. Buyatti. 2008.



Unidad 3

- 1) Foster, D. Recepción en hotelería, capítulo 1, Introducción a la industria de la hospitalidad, y capítulo 3, Habitaciones, camas y tarifas. Ed. Mc Graw Hill. 1995.
- 2) Fasiolo, C., y otros. Estrategia y gestión de emprendimientos hoteleros. Capítulo 4, Tecnologías de información y gestión aplicadas a la industria hotelera, punto 3, Sistemas de información; y punto 4, Sistemas informáticos de gestión hotelera. Páginas 157 a 170. Ed. Buyatti. 2008.

Unidad 4

- 1) Alcázar Martínez, B. De. Los canales de distribución en el sector turístico. Capítulo 8, Las nuevas tecnologías y la distribución turística. Ed. ESIC. 2002.
- 2) Fasiolo, C., y otros. Estrategia y gestión de emprendimientos hoteleros. Capítulo 4, Tecnologías de información y gestión aplicadas a la industria hotelera, punto 4, Sistemas informáticos de gestión hotelera. Páginas 171 a 183. Ed. Buyatti. 2008.

Unidad 5

- 1) Organización Mundial del Turismo. Comercio electrónico y turismo: Guía práctica para destinos y empresas. Capítulo 2, El negocio electrónico aplicado a las OGD, páginas 35 a 40. Consejo empresarial Organización Mundial de Turismo. 2001.
- 2) Fasiolo, C., y otros. Estrategia y gestión de emprendimientos hoteleros. Capítulo 4, Tecnologías de información y gestión aplicadas a la industria hotelera, punto 4, Sistemas informáticos de gestión hotelera. Páginas 183 a 198. Ed. Buyatti. 2008.

Unidad 6

- 1) Fasiolo, C., y otros. Estrategia y gestión de emprendimientos hoteleros. Capítulo 4, Tecnologías de información y gestión aplicadas a la industria hotelera, punto 4, Sistemas informáticos de gestión hotelera. Páginas 198 a 203. Ed. Buyatti. 2008.

Unidad 7

- 1) Rufin Moreno, R. Las empresas turísticas en la sociedad de la información. Capítulo 3, Sistemas de información en la empresa turística. Punto 1, Sistemas de información y control, y Punto 2, Sistemas de apoyo a la decisión. Ed. Centro de estudios Ramón Areces. S.A. 2002.

Bibliografía de consulta:

Unidad 1

- 1) Rufin Moreno, R. Las empresas turísticas en la sociedad de la información. Capítulo 2, La información en la cadena de creación del valor. Punto 2, Inventario de las nuevas tecnologías de la información. Pág. 102 a 120. Ed. Centro de estudios Ramón Areces. S.A. 2002.

Unidad 2

- 1) Rufin Moreno, R. Las empresas turísticas en la sociedad de la información. Capítulo 2, La información en la cadena de creación del valor. Punto 3, Internet y las comunicaciones. Pág. 120 a 157. Ed. Centro de estudios Ramón Areces. S.A. 2002.

Unidad 3

- 1) Saucedo, R. Gestión de servicios hoteleros, capítulo 4, Herramientas de uso gerencial, páginas 81 a 95. Universidad Virtual de Quilmes. 2003.

Unidad 4



- 1) González, L., y Talón, P. Dirección hotelera, operaciones y procesos. Capítulo 5, El subdepartamento de reservas. Ed. Síntesis. 2003.

Unidad 5

- 1) González, L., y Talón, P. Dirección hotelera, operaciones y procesos. Capítulo 6, Mostrador y conserjería, y Capítulo 8, Departamento de pisos. Ed. Síntesis. 2003.
- 2) Báez Casillas, S. Hotelería. Capítulo 6, Departamento de teléfonos. Compañía Editorial Continental S.A. 1995.
- 3) Foster, D. Introducción a la industria de la hospitalidad. Capítulo 7, Ama de llaves, mantenimiento y seguridad. Ed. Mc Graw Hill. 1994.

Unidad 6

- 1) González, L., y Talón, P. Dirección hotelera, operaciones y procesos. Capítulo 7, Mano corriente y caja. Ed. Síntesis. 2003.

Unidad 7

- 1) Rufin Moreno, R. Las empresas turísticas en la sociedad de la información. Capítulo 2, La información en la cadena de creación del valor. Punto 1, La información en la empresa. Pág. 89 a 102. Ed. Centro de estudios Ramón Areces. S.A. 2002.

Evaluación:

La evaluación se llevará a cabo mediante un examen teórico-práctico.

La parte teórica del mismo se realizará mediante una serie de preguntas sobre los contenidos bibliográficos de la materia, las cuales deberán ser respondidas en forma escrita por el alumno.

La parte práctica se evaluará mediante ejercicios que el alumno deberá resolver en la PC utilizando el software de gestión hotelera que se haya utilizado en el último curso de la materia.