



Universidad
Nacional de
Quilmes

Gestión Informatizada en Empresas Hoteleras



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

PROGRAMA PARA ALUMNOS LIBRES

AREA: Hotelería

ASIGNATURA: *Gestión Informatizada en Empresas Hoteleras*

NUCLEO: Curso Electivo del ciclo de especialización

TIPO DE ASIGNATURA : Teórico-práctica.

Créditos: 8 (ocho)



OBJETIVOS:

Objetivos Generales:

- Proveer al alumno del conocimiento necesario para la utilización de tecnología en la administración, operación y gestión de un establecimiento hotelero.

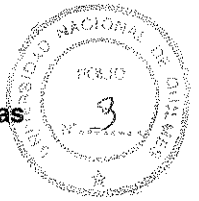
Objetivos Específicos:

- Comprender el impacto de las nuevas tecnologías y su aplicación en la industria de la hospitalidad.
- Reconocer diferentes sistemas de reservas, 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.
- Conocer la operación de un programa de gestión y administración hotelera con precisión y eficiencia.
- Interpretar la información obtenida 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.

EVALUACIÓN:

SE TOMARA UN EXAMEN INTEGRADOR TEORICO-PRACTICO.

Aquellos alumnos que deseen aprobar la materia como alumnos libres, deberán estudiar todos los contenidos de la materia con un profundo conocimiento de la bibliografía obligatoria detallada al final del programa, y poder resolver las situaciones prácticas que el docente plantee utilizando el sistema informático de gestión hotelera utilizado durante la última cursada de la asignatura.



PROGRAMA DE LA MATERIA

UNIDAD TEMATICA 1

Introducción a las tecnologías de gestión hotelera.

- 1.1 Aplicaciones de Internet a la industria del turismo.
- 1.2 Comercio electrónico en la hotelería.
- 1.3 Tecnologías aplicadas a la industria de la hospitalidad.
- 1.4 Sistemas informáticos de gestión hotelera.
- 1.5 Aplicaciones e importancia de la información en la toma de decisiones.

Bibliografía de la unidad 1

- 1) Promoción de destinos turísticos en el ciberespacio: retos del marketing electrónico. Capítulo 3, El amanecer de la era de la información. Consejo empresarial Organización Mundial de Turismo. 1999.
- 2) Comercio electrónico y turismo: Guía práctica para destinos y empresas, capítulos 7 y 8. Consejo empresarial Organización Mundial de Turismo. 2001.
- 3) Apuntes sobre tecnología en la gestión hotelera. Juan Maskaric. Fundación Turismo y Tecnología. 2005.

UNIDAD TEMATICA 2

Configuración de un sistema de gestión hotelera.

- 2.1 Introducción general.
- 2.2 Configuración de un sistema de gestión hotelera.
 - 2.2.1 Registro de habitaciones. Características y tipos.
 - 2.2.2 Cuadro tarifario.
 - 2.2.3 Puntos de venta.
 - 2.2.4 Registro de productos.
 - 2.2.5 Registro de clientes.
 - 2.2.6 Registro de empresas.
 - 2.2.7 Perfiles de usuario y permisos.
 - 2.2.8 Otras configuraciones.

Bibliografía de la unidad 2

- 1) Recepción en hotelería, capítulo 1, Introducción a la industria de la hospitalidad, y capítulo 3, Habitaciones, camas y tarifas. Dennis Foster. Ed. Mc Graw Hill. 1995.
- 2) Técnicas de gestión y dirección hotelera, capítulo 6, Los departamentos operacionales de un hotel, Reservas-Recepción (I), y capítulo 26, La dirección hotelera (I). Juan Mestres Soler. Ed. Gestión 2000 S.A.
- 3) Gestión de servicios hoteleros, capítulo 4, Herramientas de uso gerencial, páginas 81 a 95. Raúl Saucedo. Universidad Virtual de Quilmes. 2003.



UNIDAD TEMATICA 3

Reservas.

- 3.1 Conceptos generales del departamento.
- 3.2 Sistemas Centrales de reservas.
- 3.3 Sistemas Globales de reservas.
- 3.3 Reservas a través de Internet.
- 3.4 Call centers.
- 3.5 Otras formas de reservas.
- 3.6 Reservas a través de sistemas informáticos de gestión hotelera.
 - 3.6.1 Disponibilidad de habitaciones.
 - 3.6.2 Ingreso de reserva.
 - 3.6.3 Ingreso de series de reservas.
 - 3.6.4 Adelantos y señas.
 - 3.6.4 Modificación de reservas.
 - 3.6.5 Cancelación de reservas.
 - 3.6.6 Gestión de grupos y delegaciones. Bloqueo de habitaciones.
 - 3.6.7 Consultas y reportes.
 - 3.6.8 Importancia de la información para la toma de decisiones.

Bibliografía de la unidad 3

- 1) Hotelería. Capítulo 3, Departamento de reservaciones. Sixto Baez Casillas. Compañía Editorial Continental S.A. 1995.
- 2) Gestión de servicios de la hospitalidad. Capítulo 2, La recepción, páginas 71 a 88. Augusto Meijide. Universidad Virtual de Quilmes. 2003.
- 3) Promoción de destinos turísticos en el ciberespacio: retos del marketing electrónico. Capítulo 2, La distribución de viajes vía Internet, páginas 7 a 21. Consejo empresarial Organización Mundial de Turismo. 1999.
- 4) Mercadotecnia para hotelería y turismo. Capítulo 14, Manejo de la capacidad y la demanda, páginas 436 a 445, y capítulo 15, Canales de distribución, páginas 452 a 463. Kotler, Bowen, Makens. Ed. Prentice may. 1997.
- 5) Gestión de hoteles, una nueva visión. Capítulo 8, La gestión del alojamiento, páginas 438 a 450. Jesús Felipe Gallego. Ed. Thomson - Paraninfo.
- 6) Artículos diversos.



UNIDAD TEMATICA 4

Recepción.

- 4.1 Conceptos generales del departamento.
- 4.2 Ingreso de huéspedes con y sin reservas.
- 4.3 Ingreso de huésped adicional en una habitación.
- 4.4 Ingreso de una habitación adicional en una maestra.
- 4.5 Modificación de datos del huésped.
- 4.6 Consultas y reportes del sector.
- 4.7 Gestión de relaciones con el huésped.
- 4.8 Housekeeping.
- 4.9 Cambios de habitación y tarifa.
- 4.10 Prolongación de estadías.
- 4.11 Preasignaciones.

Bibliografía de la unidad 4

- 1) Hotelería. Capítulo 4, Departamento de recepción, páginas 65 a 98. Sixto Baez Casillas. Compañía Editorial Continental S.A. 1995.
- 2) 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.
- 3) Gestión de servicios de la hospitalidad. Capítulo 2, La recepción, páginas 88 a 126. Augusto Meijide. Universidad Virtual de Quilmes. 2003.
- 4) Gestión de hoteles, una nueva visión. Capítulo 8, La gestión del alojamiento, páginas 450 a 481. Jesús Felipe Gallego. Ed. Thomson - Paraninfo.
- 5) Mercadotecnia para hotelería y turismo. Capítulo 6, Investigación de mercado y sistemas de información, páginas 135 a 149, y capítulo 12, Satisfacción del cliente por medio de la calidad, páginas 341 a 351. Kotler, Bowen, Makens. Ed. Prentice may. 1997.
- 6) Hotelería. Capítulo 6, Departamento de teléfonos. Sixto Baez Casillas. Compañía Editorial Continental S.A. 1995.
- 7) Telefonía e informática.
- 8) Introducción a la industria de la hospitalidad. Capítulo 7, Ama de llaves, mantenimiento y seguridad. Dennis Foster. Ed. Mc Graw Hill. 1994.
- 9) Artículos diversos.



UNIDAD TEMATICA 5

Caja y Facturación

- 5.1 Conceptos generales del sector.
- 5.2 Cargos por alojamiento.
- 5.3 Puntos de venta en un hotel.
- 5.4 Ingreso de cargos en cuentas de alojados.
- 5.5 Pase de cargos entre habitaciones.
- 5.6 Reasignación de cargos y cargos repetitivos.
- 5.7 Débitos y créditos a habitaciones.
- 5.8 Descuentos sobre puntos de venta.
- 5.9 Tarifas telefónicas y asignación de llamadas.
- 5.10 Cuenta de los pasajeros.
- 5.11 Cancelación parcial de cuenta.
- 5.12 Factura de pago a cuenta.
- 5.13 Salida parcial de pasajeros.
- 5.14 Check Out y facturación.
- 5.15 Cierres de caja.
- 5.16 Control de ventas.
- 5.17 Cambio de moneda.
- 5.18 Facturación de señas y no shows.
- 5.19 Facturación a no alojados.
- 5.20 Consultas y reportes del sector.

Bibliografía de la unidad 5

- 1) Hotelería. Capítulo 5, Caja de recepción, páginas 99 a 132. Sixto Baez Casillas. Compañía Editorial Continental S.A. 1995.
- 2) Teoría contable, capítulo 11, Efecto de las operaciones, páginas 241 a 247. Chaves, Chyrikins y otros. Ed. Macchi. 2000.
- 3) Legislación impositiva, capítulo 6, El impuesto a los consumos, páginas 209 a 214, y capítulo 7, El monotributo, páginas 221 a 245. Pablo Bonifati. Universidad Virtual de Quilmes.
- 4) Artículos diversos.