



## GESTIÓN DE RECEPCIÓN & RESERVAS | Especialización

PROGRAMACIÓN 2022 |

### ¿Qué ofrece la especialización?

La especialización en “*Gestión de Recepción & Reservas*” ofrece la oportunidad de especializarse en el área de recepción & reservas, reconociendo mediante teoría y práctica, el funcionamiento y responsabilidades del área de mayor contacto con el huésped. Aprenderá funciones operativas hasta atenciones y liquidaciones como funciones administrativas que precisan una alta concentración del profesional hotelero; quien aprenderá las funciones de recepción, reservas, auditoría de ingreso, revenue management, otas, estándares de atención al huésped y las prácticas con software PMS de gestión de hoteles. El curso ofrece la flexibilidad de las clases 100% on-line, complementadas de manera opcional de clases presenciales.



**MODALIDAD EDUCATIVA**  
16 clases on-line (Zoom)

**DURACIÓN DE CLASES**  
02 meses

**HORARIO DE CLASES**  
07:30pm a 10:00pm

**FRECUENCIA DE CLASES**  
02 veces por semana

**CARGA HORARIA**  
40 horas académicas (clases on-line)



**CONVENIOS - DIPLOMA & CERTIFICACIÓN**



Diploma como “Especialista en Gestión de Recepción & Reservas” & Acta de Notas a nombre de Hotelero Escuela por la especialización completa.



El diploma es certificado por la Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes & Afines AHORA PERÚ.

La especialización en Gestión de Recepción & Reservas cuenta con (04) cuatro módulos indicados a continuación. Cada módulo cuenta con su silabo y calificación ponderada finalizando clases. Cada módulo cuenta con su silabo propio, y calificación independiente, ningún módulo es pre-requisito para continuar las clases

MÓDULO RECEPCIÓN	MÓDULO AUDITORÍA DE INGRESOS
<p>CLASE #1: EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</p> <p>GENERALES DE RECEPCIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción.</li> <li>2. Organización del área según categoría de hotel.</li> <li>3. Modelos y ejemplos de los negocios hoteleros.</li> <li>4. Funciones generales del área.</li> <li>5. Personal de recepción.</li> <li>6. Clasificación legal de los establecimientos hoteleros.</li> </ol> <p>SUBFUNCIONES DE RECEPCIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción.</li> <li>2. Estándar de bienvenida al huésped.</li> <li>3. Funciones de counter.</li> <li>4. Criterios para la asignación de habitaciones.</li> <li>5. El rack de recepción. Tipos:</li> </ol> <p>Rack de tarjetas</p> <p>Rack manuscrito</p> <p>Rack informático</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. El slip.</li> <li>8. Tarjeta de registro o bienvenida.</li> <li>9. Control de entrada de equipajes.</li> <li>10. Notificación de atenciones.</li> <li>11. Solicitud de camas supletorias.</li> <li>12. Partes de averías.</li> <li>13. Cambios de habitación.</li> <li>14. Apertura de factura. Datos a rellenar (formato referencial).</li> <li>15. El libro de recepción.</li> <li>16. Secuencia de check-in a clientes en hoteles sin programa de gestión hotelera.</li> <li>17. Secuencia de check-in a clientes en hoteles con programa de gestión hotelera.</li> </ol>	<p>CLASE #1: DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL AUDITOR DE INGRESOS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar el registro diario de los ingresos en los puntos de ventas.</li> <li>2. Supervisar y Realizar arqueos de forma arbitraria y periódica en las distintas cajas departamentales de los centros de consumo de A y B.</li> <li>3. Supervisar y Realizar arqueos de forma arbitraria y periódica en Recepción</li> <li>4. Supervisar al personal de Recepción y Caja de Cambio para verificar el manejo correcto de los procedimientos establecidos</li> <li>5. Reportar las anomalías observadas inmediatamente al Auditor de Ingresos/Contabilidad, quien con la información proporcionada procede de acuerdo a las políticas.</li> <li>6. Verificar el manejo correcto del dinero de acuerdo a los procedimientos establecidos.</li> <li>7. Supervisar eventos esporádicamente en Grupos y Convenciones.</li> <li>8. Supervisión en eventos con flujo de efectivo (Cash Bar etc.).</li> <li>9. Auditará los cortes de las cajas departamentales, verificando que todos los cheques se encuentren aplicados correctamente (Efectivo, tarjetas de crédito, all inclusive, cupones y descuentos etc.)</li> <li>10. Apoyará al departamento de Auditoría de Ingresos/Contabilidad en caso de ser necesario en diversas funciones, de acuerdo a las necesidades de la operación.</li> <li>11. Generar usuarios a los colaboradores de los sistemas PMS.</li> <li>12. Recolección y archivo de pasarela de pago.</li> </ol>

<ul style="list-style-type: none"> <li>18. Check-in de grupos.</li> <li>19. Check-out de clientes.</li> <li>20. Otros documentos utilizados en counter.</li> <li>21. Lista de clientes no show.</li> <li>22. Control de habitaciones y cuadro con la gobernanta.</li> <li>23. Relación de clientes hospedados y salidas previstas.</li> <li>24. Previsión de ocupación y régimen.</li> <li>25. 3.21. Relaciones interdepartamentales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>13. Revisión y producción de cargos por no show y cancelaciones.</li> <li>14. Realizar las diversas producciones de ingresos en Excel/PMS.</li> <li>15. Control de responsabilidades a colaboradores.</li> <li>16. Inventario de terminales bancarias y stock de papelería.</li> </ul>
<p>CLASE #2: SUBFUNCIÓN DE RESERVAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción.</li> <li>2. Plantilla de reservas.</li> <li>3. Funciones de reservas.</li> <li>4. Precios y tarifas.</li> <li>5. Tipos de tarifas <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tarifa Rack.</li> <li>b. Tarifa del establecimiento.</li> <li>c. Tarifa de agencias para reservas individuales.</li> <li>d. Tarifa corporativa.</li> <li>e. Tarifa Preferencial.</li> <li>f. Tarifa Oferta Fin de Semana.</li> <li>g. Tarifa FIT o Foreign International Travel.</li> <li>h. Tarifa de grupos para agencias de viajes</li> </ul> </li> <li>6. Documentos de reservas.</li> <li>7. Hoja de reservas.</li> <li>8. El kardex.</li> <li>9. El planning.</li> <li>10. El booking del hotel.</li> <li>11. El libro de reservas o entradas y salidas.</li> <li>12. Hoja de entradas.</li> <li>13. Las previsiones de servicios.</li> <li>14. Proceso manual de toma de reservas.</li> <li>15. Proceso de toma de reservas en hoteles con programas informáticos de gestión de reservas</li> <li>16. Relaciones interdepartamentales y con counter.</li> </ul>	<p>CLASE #2: ARQUEO DE OUTLETS Y CUENTAS POR COBRAR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Inicio y Cierre</li> <li>2. Auditar y preparar el fin de día.</li> <li>3. Arranque de turno.</li> <li>4. Conciliación y cierre de actividades financieras del día en el Hotel.</li> <li>5. "Spot check", control inopinado.</li> </ul> <p>Arqueos de Caja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Formatos de arqueo de caja.</li> <li>2. Arqueo de caja de alimentos y bebidas.</li> <li>5. Arqueo de caja de Bar.</li> <li>6. Arqueo de caja de room-service.</li> <li>7. Arqueo de caja de recepción.</li> <li>8. Arqueo de caja central en recepción (pyme).</li> <li>9. Proceso de extorno y devolución.</li> </ul> <p>Cuentas por Cobrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Control crediticio de huéspedes.</li> <li>2. Arqueo de facturas a crédito y cobranza.</li> <li>3. Preparación de reportes en la interface del PMS</li> <li>4. Preparación de reportes manual en Excel.</li> <li>5. Registrar cuartos vacíos, resolver discrepancias en estados de cuarto.</li> </ul> <p>Ingresos y Consumo Interno:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Descuentos y ajustes en la producción.</li> <li>2. Control diario de divisas.</li> <li>3. <i>House Use</i>, consumo en casa.</li> <li>4. Complementary y cortesías.</li> </ol>
<p>CLASE #3: FACTURACIÓN Y FUNCIONES DE CAJA</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción.</li> <li>2. 4.3. Proceso general de facturación.</li> <li>3. Tipos de cuentas. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Cuentas de cargo</li> <li>b. Cuentas de abono</li> <li>c. Cuentas mixtas</li> </ol> </li> <li>4. La comanda.</li> <li>5. El cuadro de departamentos.</li> <li>6. La factura.</li> <li>7. Otros documentos de facturación.</li> <li>8. Parte de deducción.</li> <li>9. Transferencia de comisiones</li> <li>10. Liquidación de comisiones y deducciones</li> <li>11. Secuencia de facturación de servicios en hoteles con sistema manual.</li> <li>12. Secuencia de facturación de separados en hoteles con sistema PMS.</li> <li>13. Relaciones interdepartamentales</li> </ol> <p>FUNCIONES DE CAJA</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción.</li> <li>2. Funciones de caja.</li> <li>3. Tipos de cobro de facturas. <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Efectivo.</li> <li>3.2 Crédito.</li> </ol> </li> <li>4. Cierre de facturas.</li> <li>5. Documentos de caja.</li> <li>6. Liquidación de facturas de caja. <ol style="list-style-type: none"> <li>6.2. Liquidación de créditos.</li> <li>6.3. Liquidación de cobros por turno</li> </ol> </li> </ol>	<p>CLASE #3: HABITACIONES Y HUÉSPEDES</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control de habitaciones y aplicación correcta de tarifas.</li> <li>2. Control de documentación de huéspedes.</li> <li>3. Arqueo de rack de habitaciones.</li> <li>4. Exoneración de impuestos, requisitos y documentos requeridos.</li> </ol>

<p>6.4. Liquidación de divisas y caja</p> <p>6.5. Control de cajas fuertes</p> <p>7. Cobros de otras áreas.</p>	
<p>CLASE #4: ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO DE QUEJAS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción</li> <li>2. La gestión de clientes</li> <li>3. Los componentes de la satisfacción</li> <li>4. El análisis de la clientela</li> <li>5. El CRM</li> <li>6. La comunicación. Tipos:</li> <li>7. La comunicación en la atención al cliente.</li> <li>8. Comunicación por escrito e-mail.</li> <li>9. Comunicación telefónica.</li> <li>10. Comunicación directa y atención al cliente en counter.</li> <li>11. Gestión de quejas y reclamaciones</li> <li>12. El libro de reclamaciones</li> </ol>	<p>CLASE #4: ELABORACIÓN DE REPORTES</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son los reportes principales?</li> <li>2. Formatos de reportes.</li> <li>3. Elaboración de reportes a contabilidad o gerencia (Excel).</li> <li>4. Informe de ventas final.</li> </ol>
<p><b>MÓDULO</b></p> <p><b>RESERVAS</b></p>	<p><b>MÓDULO</b></p> <p><b>REVENUE MANAGEMENT</b></p>
<p>CLASE#1: FUNDAMENTOS DE RESERVAS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perfil del ejecutivo de reservas.</li> <li>2. Funciones principales.</li> <li>3. Objetivos del área de reservas.</li> <li>4. Relación con otras áreas.</li> <li>5. Terminología.</li> </ol>	<p>CLASE #1: INTRODUCCIÓN AL REVENUE MANAGEMENT</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción</li> <li>2. Rompiendo Mitos</li> <li>3. Origen y evolución del Revenue Management</li> <li>4. Definición de Revenue Management</li> <li>5. RM como “Cultura Empresarial”.</li> <li>6. Requisitos para aplicar el RM.</li> <li>7. Oferta y Demanda</li> <li>8. El Revenue Manager</li> <li>9. Terminología</li> <li>10. Principales KPÍ s</li> <li>11. Objetivo del revenue management</li> <li>12. Ejercicios</li> </ol>
<p>CLASE #2: PROCESO DE RESERVAS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso de reservas.</li> </ol>	<p>CLASE #2: COMPONENTES DEL REVENUE MANAGEMENT</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Componentes del Revenue Management</li> </ol>

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Solicitud de reserva.</li> <li>3. Verificar disponibilidad.</li> <li>4. Cotizar tarifas.</li> <li>5. Tomar datos de la reserva.</li> <li>6. Solicitar garantía.</li> <li>7. Ingresar datos al sistema.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Producto</li> <li>3. La propuesta de valor y la Ventaja Competitiva.</li> <li>4. Conocer todo acerca de nuestro producto.</li> <li>5. Tipología de habitaciones, atributos y suplementos</li> <li>6. Diversificación de Producto</li> <li>7. Upselling y Crossselling</li> <li>8. Reputación Online</li> <li>9. Segmentación</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segmentación de mercado</li> <li>• Diferentes formas de segmentar</li> <li>• Mix por segmentos</li> </ul>
<p>CLASE #3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RESERVAS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Políticas y procedimientos.</li> <li>2. Gestión para generar ingresos.</li> <li>3. Confirmación de reserva.</li> <li>4. Oportunidades de mejora.</li> <li>5. Reservas receptivas.</li> <li>6. Reservas particulares.</li> <li>7. Envío de cotización.</li> </ol>	<p>CLASE #3: TARIFAS Y DEMANDA</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fijación de Precios.</li> <li>2. Precios basados en la demanda.</li> <li>3. Precios Fijos vs Tarifas Dinámicas</li> <li>4. Discriminación de precios</li> <li>5. Barreras Tarifarias</li> <li>6. Tipos de Tarifas</li> <li>7. Calendario de Demanda</li> <li>8. Generadores de Demanda</li> <li>9. El precio a largo y corto plazo</li> </ol>
<p>CLASE #4: RESERVA DE GRUPOS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reservas de grupos.</li> <li>2. Cotizaciones de grupos.</li> <li>3. Anexo de confirmación.</li> <li>4. Convenio de intención.</li> <li>5. Ingreso del grupo al sistema.</li> <li>6. Coordinación con los departamentos.</li> <li>7. Políticas de grupo corporativo.</li> <li>8. Rooming list.</li> <li>9. Informativo grupos.</li> <li>10. Políticas de grupo receptivo.</li> <li>11. Comunicación telefónica.</li> </ol>	<p>CLASE #4: COMPETENCIA Y DISTRIBUCIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Competencia <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del Análisis Competitivo</li> <li>• Benchmarking</li> <li>• Market Share</li> </ul> </li> <li>2. Distribución <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia</li> <li>• Tipos de Canales y Costos de Distribución</li> <li>• Benchmarking de la distribución</li> </ul> </li> </ol>

# Equipo Docente

La importancia de contar con docentes con amplia experiencia en hotelería, especialmente en las áreas en las que tienen la responsabilidad de la enseñanza, asegura un aprendizaje exitoso.



Carla Silva Vargas  
Front Desk Supervisor  
Westin Lima Hotel & Convention Center

<https://www.linkedin.com/in/carla-silva-vargas-60064a112/>



Cynthia Peña Paredes  
Revenue & Reservation Manager  
Country Club Lima Hotel

<https://www.linkedin.com/in/cynthia-pe%C3%B1a-6aa9b721/>



Luis Sartori Fonseca  
Auditor de Ingresos  
Hyatt Centric San Isidro

<https://www.linkedin.com/in/luis-armando-sartori-fonseca-460296103/>



## FLEXIBILIDAD PARA EL HOTELERO



El 100% de nuestros estudiantes se encuentra trabajando, por tal motivo nuestra metodología es flexible al estudiante. Para reforzar el aprendizaje, el estudiante tendrá acceso a las clases grabadas, las cuales podrá consultar por un periodo posterior finalizadas sus clases.

## INVERSIÓN: S/1,650.00 (exclusivo costo de clases 100% on-line)

Facilidad de pago en cuotas.

Métodos de pago, transferencia bancaria e interbancaria, tarjetas de crédito, Yape.

HOTELERO SAC – RUC 20562758861

BCP Cuenta Corriente Soles 193-2357822-0-82

BCP Interbancario Soles 022-193-00235782208216

Interbank Cuenta Corriente Soles 2003003041725

Yape.- 915-232070

**“Estudia con, docentes expertos, material académico hotelero y software de gestión de hoteles”**



Sitio web:  
[www.hoteleroescuela.com](http://www.hoteleroescuela.com)



whatsapp:  
915-232070



Correo electrónico:  
[informes@hotelero.pe](mailto:informes@hotelero.pe)