RECEPCIÓN & GESTIÓN DE LAS OTAS | Especialización

PROGRAMACIÓN 2022 |

¿Que ofrece la especialización?

El diplomado en *Recepción & Gestión de Otas* ofrece la oportunidad de especializarse en el área de recepción, 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 nocturna, fundamentos de revenue management, otas, estándares de atención al huésped.

MODALIDAD EDUCATIVA
16 clases on-line (Zoom)

DURACIÓN DE CLASES
02 meses

HORARIO DE CLASES
7:30pm a 10:00pm

FRECUENCIA DE CLASES
02 veces por semana

CARGA HORARIA
40 horas académicas (clases on-line)

CONVENIOS - DIPLOMA & DOBLE CERTIFACIÓN

Diploma como “Especialista en Recepción & Gestión de Las Otas”. 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.

.

El curso de especialización en Recepción & Gestión de Otas cuenta con (4) cuatro módulos indicados a continuación. Cadamódulo cuenta con su silabo propio, y calificación independiente, ningún módulo es pre-requisito para continuar las clases.

MÓDULO RECEPCIÓN	MÓDULO AUDITORÍA DE INGRESOS
Clase #1. El Departamento de Recepción GENERALES DE RECEPCIÓN 1. Introducción. 2. Organización del área según categoría de hotel. 3. Modelos y ejemplos de los negocios hoteleros. 4. Funciones generales del área. 5. Personal de recepción. 6. Clasificación legal de los establecimientos hoteleros. SUBFUNCIONES DE RECEPCIÓN 1. Introducción. 2. Estándar de bienvenida al huésped. 3. Funciones de counter. 4. Criterios para la asignación de habitaciones. 5. El rack de recepción. Tipos: Rack de tarjetas Rack manuscrito Rack informático 7. El slip. 8. Tarjeta de registro o bienvenida. 9. Control de entrada de equipajes. 10. Notificación de atenciones. 11. Solicitud de camas supletorias. 12. Partes de averías. 13. Cambios de habitación. 14. Apertura de factura. Datos a rellenar (formato referencial). 15. El libro de recepción. 16. Secuencia de check-in a clientes en hoteles sin programa de gestión hotelera. 17. Secuencia de check-in a clientes en hoteles con programa de gestión hotelera.	**Clase #1: Descripción de las Funciones del Auditor de Ingresos** 1. Revisar el registro diario de los ingresos en los puntos de ventas. 2. Supervisar y Realizar arqueos de forma arbitraria y periódica en las distintas cajas departamentales de los centros de consumo de A y B. 3. Supervisar y Realizar arqueos de forma arbitraria y periódica en Recepción 4. Supervisar al personal de Recepción y Caja de Cambio para verificar el manejo correcto de los procedimientos establecidos 5. Reportar las anomalías observadas inmediatamente al Auditor de Ingresos/Contabilidad, quien con la información proporcionada procede de acuerdo a las políticas. 6. Verificar el manejo correcto del dinero de acuerdo a los procedimientos establecidos. 7. Supervisar eventos esporádicamente en Grupos y Convenciones. 8. Supervisión en eventos con flujo de efectivo (Cash Bar etc.). 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.) 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. 11. Generar usuarios a los colaboradores de los sistemas PMS.

18. Check-in de grupos.
19. Check-out de clientes.
20. Otros documentos utilizados en counter.
21. Lista de clientes no show.
22. Control de habitaciones y cuadre con la gobernanta.
23. Relación de clientes hospedados y salidas previstas.
24. Previsión de ocupación y régimen.
25. 3.21. Relaciones interdepartamentales.

12. Recolección y archivo de pasarela de pago.
13. Revisión y producción de cargos por no show y cancelaciones.
14. Realizar las diversas producciones de ingresos en Excel/PMS.
15. Control de responsabilidades a colaboradores.
16. Inventario de terminales bancarias y stock de papelería.

Clase #2: Sub funciones de Recepción

1. Introducción.
2. Plantilla de reservas.
3. Funciones de reservas.
4. Precios y tarifas.
5. Tipos de tarifas
    a. Tarifa Rack.
    b. Tarifa del establecimiento.
    c. Tarifa de agencias para reservas individuales.
    d. Tarifa corporativa.
    e. Tarifa Preferencial.
    f. Tarifa Oferta Fin de Semana.
    g. Tarifa FIT o Foreign International Travel.
    h. Tarifa de grupos para agencias de viajes
6. Documentos de reservas.
7. Hoja de reservas.
8. El kardex.
9. El planning.
10. El booking del hotel.
11. El libro de reservas o entradas y salidas.
12. Hoja de entradas.
13. Las previsiones de servicios.
14. Proceso manual de toma de reservas.
15. Proceso de toma de reservas en hoteles con programas informáticos de gestión de reservas
16. Relaciones interdepartamentales y con counter.

Clase #2: Caja y Cuentas por Cobrar

Inicio y Cierre

1. Auditar y preparar el fin de día.
2. Arranque de turno.
3. Conciliación y cierre de actividades financieras del día en el Hotel.
4. “Spot check”, control inopinado.

Arqueos de Caja:

1. Formatos de arqueo de caja.
2. Arqueo de caja de alimentos y bebidas.
5. Arqueo de caja de Bar.
6. Arqueo de caja de room-service.
7. Arqueo de caja de recepción.
8. Arqueo de caja central en recepción (pyme).
9. Proceso de extorno y devolución.

Cuentas por Cobrar:

1. Control crediticio de huéspedes.
2. Arqueo de facturas a crédito y cobranza.
3. Preparación de reportes en la interface del PMS
4. Preparación de reportes manual en Excel.
5. Registrar cuartos vacíos, resolver discrepancias en estados de cuarto.

Ingresos y Consumo Interno:

1. Descuentos y ajustes en la producción.
2. Control diario de divisas.
3. *House Use*, consumo en casa.
4. Complementary y cortesías.

Clase #3: Facturación y Funciones de Caja 1. Introducción. 2. 4.3. Proceso general de facturación. 3. Tipos de cuentas. a. Cuentas de cargo b. Cuentas de abono c. Cuentas mixtas 4. La comanda. 5. El cuadre de departamentos. 6. La factura. 7. Otros documentos de facturación. 8. Parte de deducción. 9. Transferencia de comisiones 10. Liquidación de comisiones y deducciones 11. Secuencia de facturación de servicios en hoteles con sistema manual. 12. Secuencia de facturación de separados en hoteles con sistema PMS. 13. Relaciones interdepartamentales FUNCIONES DE CAJA 1. Introducción. 2. Funciones de caja. 3. Tipos de cobro de facturas. 3.1. Efectivo. 3. 2 Crédito. 4. Cierre de facturas. 5. Documentos de caja. 6. Liquidación de facturas de caja. 6.2. Liquidación de créditos. 6.3. Liquidación de cobros por turno 6.4. Liquidación de divisas y caja 6.5. Control de cajas fuertes 7. Cobros de otras áreas.	Clase #3: Habitaciones y Huéspedes 1. Control de habitaciones y aplicación correcta de tarifas. 2. Control de documentación de huéspedes. 3. Arqueo de rack de habitaciones. 4. Exoneración de impuestos, requisitos y documentos requeridos.

Clase #4: Atención al Cliente y Manejo de Quejas 1. Introducción 2. La gestión de clientes 3. Los componentes de la satisfacción 4. El análisis de la clientela 5. El CRM 6. La comunicación. Tipos: 7. La comunicación en la atención al cliente. 8. Comunicación por escrito e-mail. 9. Comunicación telefónica. 10. Comunicación directa y atención al cliente en counter. 11. Gestión de quejas y reclamaciones 12. El libro de reclamaciones	**Clase #4: Elaboración de Reportes** 1. ¿Cuáles son los reportes principales? 2. Formatos de reportes. 3. Elaboración de reportes a contabilidad o gerencia (Excel). 4. Informe de ventas final.
MÓDULO GESTIÓN DE LAS OTAS	MÓDULO E-COMMERCE
Clase #1: Concepto de OTA 1. Concepto de OTA 2. Distribución de hoteles 3. Glosario 4. Importancia de las OTAs 5. Tipos de OTAs 6. Channel Manager	**Clase #1: Introducción al E-Commerce** 1. SocialNomics. 2. Crecimiento de las redes sociales. 3. Redes sociales y ciclo de viajes. 4. Relaciones sociales. 5. Cómo ser sociales. 6. Cada canal es único. 7. Funciones de los canales. 8. Ranking de las redes sociales. 9. Qué canales debemos activar. 10. Redes sociales en las que debes estar. 11. Reviews por canales. 12. Tripadvisor y reviews. 13. Facebook. 14. Twitter. 15. Instagram. 16. Pinterest. 17. Frecuencia de Post.
Clase #2: Tarifa de OTAs 1. Tipos de tarifas en OTAs. 2. Análisis comparativo de OTAs. 3. Análisis de precio competitivo de OTAs. 4. Análisis de rendimiento en OTAs.	**Clase #2: Marketing Digital** 1. Momentos de la verdad del comprador. 2. El punto de cambio en la era digital. 3. Análisis porcentual. 4. E-Marketing Workbook.

5. Análisis de la propiedad. 6. SETCOM - Set competitivo en OTAs.	5. Mediciones. 6. Google Analytics. 7. Comportamientos de Sitios Web. 8. ROI y reportes. 9. Reportes de Tripadvisor.
Clase #3: Metabuscadores 1. Como dejar la dependencia de las Otas. 2. Ranking de reservas USA. 3. Artículo para analizar. 4. Generaciones. 5. Booking análisis de OTAs.	Clase #3: Dependencia de Las Otas 1. Cómo dejar la dependencia de las OTAS. 2. Paridad. 3. Metabuscadores. 4. Paridad tarifaria. 5. Integración de Ezyield. 6. Alexa – Nuevas OTAS. 7. Ranking de OTAS.
Clase #4: Extranet de OTAs 1. Booking.com 2. Expedia.com 3. Extranet Booking.com a. Puntuación del alojamiento b. Información general c. IVA/IGV d. Condiciones e. Información de habitaciones f. Qué hay cerca g. Descripciones. h. Oportunidades i. Programa Genius j. Configuración del programa Genius k. Visibilidad extra	Clase #4: Hotel Web Site 1. La primera impresión es lo que cuenta – Look & Feel. 2. Mobile CheckIn/CheckOut. 3. E-mail de confirmación. 4. Ganar-ganar. 5. HWS - Hotel Web Site. 6. Tipos de viajeros. 7. SEO/SEM 8. Conociendo a Google. 9. SERP. 10. SEO – Google Trends. 11. SEO – Contenido de HWS. 12. SEM – Adwords Planner. 13. Retargeting. 14. Campañas locales anuncios.

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.

*Los docentes son asignados según su disponibilidad.

Maria Nelly Huamantinco Front Desk Supervisor Belmond Miraflores Park	Cynthia Peña Paredes Revenue & Reservation Manager Country Club Lima Hotel
https://www.linkedin.com/in/maria-nelly-huamantinco-60988199/	https://www.linkedin.com/in/cynthia-pe%C3%B1a-6aa9b721/

BOLSA DE EMPLEO

El estudiante recibirá ofertas de empleo de las empresas hoteleras mediante el vínculo de colaboración institucional con Hotelero Escuela.

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

whatsapp:
915-232070

Correo electrónico:
informes@hotelero.pe