

Guía de trabajo: Software Opera

Asignatura: Taller de Recepción y Housekeeping II

Unidad 1: Departamento de Reservas

Aprendizaje esperado

1.1 Realiza procedimientos de reservas de alojamiento en el ámbito de apoyo a la comercialización de productos hoteleros.

Unidad 2: Operación en Recepción

Aprendizaje esperado

2.1. Ejecuta procedimientos de check.in y check.out, de acuerdo a los protocolos y normativa vigente de establecimientos hoteleros.

Unidad 3: Estadísticas e Informes en Recepción

Aprendizaje esperado

3.1 Realiza informes de ocupación y disponibilidad de habitaciones para la preparación de estadísticas de los servicios de alojamiento

Actividades:

• **Unidad 1 Simulación**

Actividad 1

Actividad 2

Evaluación Formativa

Evaluación Sumativa (15%)

• **Unidad 2 Simulación**

Actividad 1

Evaluación Formativa

Evaluación Sumativa (25%)

• **Unidad 3 Simulación**

Evaluación Formativa 1

Evaluación Sumativa (20%)

I. Presentación

La asignatura Taller de Recepción y Housekeeping II es una asignatura práctica del área formativa de Especialidad, al finalizar el estudiante será capaz de ejecutar tareas operativas en las áreas de reservas, recepción y housekeeping de un hotel.

En esta guía de trabajo podrás desarrollar estos aprendizajes mediante actividades de prácticas y evaluaciones utilizando el software hotelero Opera.

II. Instrucciones Generales:

1. Los alumnos desarrollan las actividades guiados por docente utilizando el software Opera.
2. Las actividades se realizarán en sala laboratorio, en la cual cada alumno dispondrá de un pc con el software habilitado.
3. Las evaluaciones formativas y sumativas son de carácter individual
4. El docente a cargo de la asignatura retroalimentará clase a clase a los alumnos para el correcto uso del software y seguimiento del aprendizaje
5. Las actividades contemplan que docente realice la auditoria nocturna para el cambio de fecha y actualización de los datos ingresados.
6. Los computadores deberán estar conectados a una impresora virtual para la visualización de reportes y realización de check.out.

III. Actividades.

Unidad 1: Departamento de Reservas

Esta Unidad contempla actividades para el desarrollo de:

- Reservas individuales y grupales (las reservas grupales ingresadas como party)
- Reservas en waitlist y producción de overbooking
- Ingreso de Garantías y depósitos
- Confirmación y anulación de reservas.

Actividad 1: (2 horas)

Los alumnos la realizan la actividad en forma individual

Paso 1

Repaso de reservas individuales, los alumnos ingresan reservas individuales al sistema considerando los requerimientos de los clientes e ingresando dichas solicitudes en los campos correspondientes utilizando botones como alert, coments, specials, etc.

Paso 2

Ingreso de reserva grupal, para esta actividad se considerará el ingreso de las reservas grupales con el botón party para generar una reserva de varias habitaciones bajo un mismo código. Se ingresarán además los requerimientos especiales por tipo de habitación y de acuerdo las solicitudes de los clientes del grupo, utilizar los mismos botones de la actividad 1

Actividad 2: (2horas)

Los alumnos la realizan la actividad en forma individual

Paso 1

Anulación de la reserva, utilizando los botones de búsqueda de reserva los alumnos identifican una reservación a anular, ingresando el motivo de la anulación y generando el código correspondiente de anulación.

Paso 2.

Modificación de reservas, utilizando reservas grupales y de acuerdo a los requerimientos de los clientes, realizar modificaciones en dicha reserva generando los cambios necesarios, estos cambios pueden considerar, aumento o disminución de la cantidad de habitaciones, fechas de check.in o check.out, número de pax, requerimientos especiales, etc.

Actividad 3: Evaluación Formativa (actividad mínima obligatoria) (2 horas)

Los alumnos la realizan la actividad en forma individual

Paso 1

Ingreso de reservas en software Opera, Ud. recibe una llamada de un cliente que necesita reservar tres habitaciones singles por dos noches para él y dos compañeros de trabajo. Ud. debe ofrecer opciones disponibles e ingresar la reserva grupal, registrando correctamente los datos del cliente.

Paso 2

Modificación de reservas, el cliente anterior se comunica nuevamente con Ud. para modificar su reserva por replanificación del viaje, la cual finalmente quedará en una habitación single(él) y una habitación doble twin para sus compañeros de trabajo, esta habitación doble será sólo por una noche.

Paso 3

Una vez realizado los cambios, considere el envío de confirmación de la misma, especificando políticas de cancelación. Por último, solicite una garantía a través de un depósito al huésped para su reserva.

Paso 4

Registro de depósitos y garantías, utilizando la reserva anterior registre el depósito efectuado por el cliente para garantizar su reserva.

Actividad 4: Evaluación Sumativa (15%) (3 horas)

Los alumnos de manera individual, generan reservas en software Opera, resolviendo problemas ante solicitudes especiales de los clientes.

Paso 1

La situación transcurre en el hotel Inacap en el cual Ud. pertenece al departamento de reservas y debe generar la siguiente reservación:

Llama un cliente al hotel y necesita 6 habitaciones para él y su familia, las habitaciones son tres matrimoniales, dos triples y una doble twin con cuna, Ud. al ver la disponibilidad se da cuenta que sólo dispone de 5 habitaciones, como es un cliente frecuente Ud. le señala la disponibilidad que tiene y explica que la sexta habitación puede quedar en lista de espera, pues tiene un par de habitaciones sin confirmación y que probablemente se puedan anular y dar paso a su reserva completa.

Cliente acepta esta opción.

Paso 2

Alumno ingresa en el software la solicitud de reserva con todos los datos necesarios.

Paso 3

Dos días más tarde Ud. se comunica con el cliente para informarle que se ha producido el cupo para habilitar la habitación que quedó en lista de espera, pero el cliente le señala que por problemas de salud, deberá cancelar una habitación triple de su reserva principal, Ud. deberá recordar al cliente cuál es la política de anulación y cancelar la habitación.

Paso 4

Finaliza la actividad registrando las modificaciones a la reserva para posteriormente generar el email de confirmación de la reserva para enviar al cliente.

Docente realizará retroalimentación al final de cada actividad.

Las actividades de esta unidad evalúan los siguientes criterios:

- 1.1.2 Aplicando tarifas y tipos de habitaciones de acuerdo a disponibilidad y temporada.
- 1.1.3 Considerando políticas internas para anulaciones y/o modificaciones.
- 1.1.5 Generando confirmaciones de las reservas ejecutadas.
- 1.1.6 Reconociendo la implicancia de generar overbooking para un establecimiento hotelero.

Unidad 2: Operación de Recepción

Esta Unidad contempla actividades para el desarrollo de:

- Check.in y asignación de habitaciones
- Tipos de pago y factura de exportación
- Check. Out
- No show

Actividad 1: (2 horas)

Los alumnos la realizan la actividad en forma individual

Paso 1

Check.in, la actividad se realiza en front desk y Ud. deberá realizar el ingreso de un pasajero que se presenta al hotel con una reserva previa de tres habitaciones, considerar la confirmación de los datos ingresados del cliente y si existen datos faltantes deberá completarlos para un correcto proceso de un check.in, asignar habitaciones de acuerdo a la disponibilidad y requerimientos del cliente.

Actividad 2: Evaluación Formativa (actividad mínima obligatoria) (3 horas)

Los alumnos la realizan la actividad en forma individual

Paso 1

La actividad contempla que Ud. tenga habitaciones en Inhouse que se encuentren en status dueout

Paso 2

Efectuar el check.out de habitaciones de huéspedes extranjeros considerando el pago de las mismas con factura de exportación.

Paso 3

Deberá dar salida del sistema de a una reservación en la cual pasajero no se presentó en el hotel y no está cancelada de acuerdo a las políticas anulación de Hotel Inacap será cobrado por concepto de No show, aplique los procedimientos para el cobro de esta habitación en el sistema.

La actividad es retroalimentada por docente.

Actividad 3: Evaluación Sumativa (25%) (4 horas)

Los alumnos de manera individual, realizan procedimientos de check.in y check.out, de acuerdo a situaciones presentadas por el docente en una guía de ejercicios.

Paso 1:

Considerando el ejemplo utilizado en la Unidad 1, Ud. se encuentra esta vez en frontdesk, deberá realizar el check.in a este grupo familiar, ingresando a todos los pasajeros en las habitaciones correspondientes.

Son las tres de la tarde y no han almorzado, por lo tanto, se solicita hacer un check.in lo más express posible, el cliente señala, que él paga todas las habitaciones, pero que cada uno pagará sus extras, deberá dejar ordenado este ítem para la auditoria nocturna.

Paso 2:

Utilizando a los pasajeros ya en Inhouse del paso 1 en esta actividad Ud. posteará cargos los cuales están asociados al almuerzo del día de llegada del grupo familiar, que será dividido en las 5 habitaciones, recordando que el cliente mencionó que cada uno pagará su cuenta. Registrar estos cargos y verificar su correcto ingreso en cada cuenta.

Paso 3:

Para finalizar esta familia procede a hacer su check.out, para lo cual deberá considerar, el depósito ingresado, los cargos de cada habitación, el pago de los extras por habitación y cargar la noche de alojamiento para proceder a cerrar las cuentas.

Docente realizará retroalimentación al final de cada actividad.

Las actividades de esta unidad evalúan los siguientes criterios:

- 2.1.1 Considerando procedimientos de registro y salida de huéspedes.
- 2.1.3 Considerando tipos y políticas de pago.
- 2.1.4 Aplicando normativa interna para cargos de no show.
- 2.1.5 Considerando revisión y preparación de cuentas de huéspedes.
- 2.1.6 Utilizando aplicaciones de software Opera.

Unidad 3: Estadísticas e Informes en Recepción

Esta Unidad contempla actividades para identificar desde Opera de:

- Reportes en general (módulo misceláneo)
- Estadísticas
- Reportes de auditoria nocturna

Actividad 1: Evaluación Formativa (2 horas)

Los alumnos de manera individual realizan análisis de reportes de ocupación, interpretando porcentajes de ocupación diaria, mensual y anual.

Paso 1

- Utilizando comandos front desk, los alumnos identifican desde el software Opera la ocupación diaria, semanal y mensual de Hotel Inacap. Los reportes necesarios para revisar la ocupación prevista son llegadas por fecha, reservas tentativas y reservas confirmadas, reservas de grupo.

Paso 2

- A partir de esta información recopilada los alumnos en este paso debaten la importancia de comprender los datos de estos reportes para la planificación de la operación de las diferentes áreas del hotel en relación a recursos materiales y humanos.

Actividad 2: Evaluación Sumativa (20%) (3 horas)

Los alumnos de manera individual realizan análisis de reportes de ocupación y auditoría nocturna, interpretando porcentajes de ocupación diaria, mensual y anual.

Paso 1

- Utilizando el módulo de Misceláneos, en el botón reportes, los alumnos identifican los reportes que la auditoría nocturna emite con el resumen de las ventas consignadas por cada día (Trail Balance, Manager Flash)

Paso 2

- Considerando las ventas a través del reporte Trial Balance los alumnos infieren las áreas que generaron más ventas, las tarifas y habitaciones más vendidas y fechas que el hotel presenta más demanda asociándolas con eventos que generen esta fluctuación de la demanda.

Paso 3

- Para finalizar los alumnos elaboran su informe final del análisis de reportes de auditoría nocturna y ocupación para ser evaluado por docente.

Las actividades de esta unidad evalúan los siguientes criterios:

- 3.1.1 Considerando información registrada en bitácora por turnos de recepción.
- 3.1.2 Reconociendo principales tareas del auditor nocturno.
- 3.1.3 Determinando porcentajes de ocupación diaria, mensual y anual.
- 3.1.4 Interpretando porcentajes de ocupación de un establecimiento.
- 3.1.5 Analizando reportes desde el software Opera.