

# Paraninfo

## UF0050 - Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos



**Editorial:** Paraninfo

**Autor:** SORAYA LUMBRERAS LARGO

**Clasificación:** Certificados Profesionales > Hostelería y Turismo

**Tamaño:** 17 x 24 cm.

**Páginas:** 138

**ISBN 13:** 9788428364232

**ISBN 10:** 8428364230

**Precio sin IVA:** \$ 350.00 Mxn

**Precio con IVA:** \$ 350.00 Mxn

**Fecha publicación:** 16/12/2024

### Sinopsis

Esta obra presenta las claves para gestionar eficazmente las reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos. De forma práctica, sencilla y didáctica expone cuestiones fundamentales relativas al funcionamiento del departamento de reservas.

Estructurado en cinco bloques nos sitúa en el contexto que rodea la reserva hotelera para después centrarse en sus tipos y los diferentes canales de recepción. Expone el desarrollo del procedimiento de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de reservas así como un análisis de los canales de distribución y el manual de procedimiento, con atención a todos los procesos que pueden afectar a una reserva desde que se recibe.

Los contenidos informáticos, y los diferentes PMS (Property Management Systems) y CRS (Central Reservation System) como motor de reservas y la situación actual sobre cómo reciben los establecimientos las reservas desde la diferentes webs son parte importante del libro, así como la emisión de listados e informes imprescindibles para que exista comunicación interdepartamental. Se incluye una actualizada referencia a la legislación vigente para la regulación de las reservas así como a la problemática del overbooking hotelero. Para facilitar el aprendizaje y la adquisición eficaz de competencias esta obra incorpora glosario, imágenes, gráficos, esquemas y una propuesta de actividades de autoevaluación y supuestos cuya respuesta está disponible en la web [www.paraninfo.es](http://www.paraninfo.es)

El libro responde al contenido curricular que define para la UF0050 *Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos* el RD 1376/2008 de 1 de agosto, modificado por RD 619/2013 de 2 de agosto que

regula el Certificado Profesional titulado *Recepción en alojamientos*.

Una obra imprescindible para quienes prestan servicio en el entorno profesional del alojamiento así como para cuantos desean formarse en este ámbito y desarrollar su actividad en el sector de la hostelería y el turismo.

La autora es diplomada en Empresas y Actividades Turísticas por la Universidad de Educación a Distancia, UNED. Actualmente es profesora de Formación Profesional de los ciclos de Grado Superior de Hostelería y Turismo en el IES Hotel Escuela de la Comunidad de Madrid.

## Índice

### **1. Tratamiento y análisis del estado de reservas**

- 1.1. Introducción
- 1.2. Los establecimientos hoteleros
  - 1.2.1. La organización hotelera
  - 1.2.2. El departamento de reservas
  - 1.2.3. El jefe del departamento de reservas
  - 1.2.4. El personal del departamento de reservas
  - 1.2.5. Cálculo de la plantilla de personal de recepción y reservas
  - 1.2.6. Las funciones del personal de reservas
- 1.3. La reserva
  - 1.3.1. Tipos de reservas
  - 1.3.2. Registro de reservas hoteleras en el programa de gestión
  - 1.3.3. Las reservas digitales
- 1.4. El cárdex de cliente y de empresa

Actividades

Glosario de términos

### **2. Procedimiento de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de reservas**

- 2.1. Introducción
- 2.2. Segmentación de los canales de distribución
  - 2.2.1. Segmentación de clientes
  - 2.2.2. Canales de distribución directos: la página web del establecimiento hotelero
  - 2.2.3. Canales de distribución indirectos
  - 2.2.4. Turoperadores y agencias de viajes mayoristas
  - 2.2.5. Canales de distribución online
  - 2.2.6. El comercio móvil
  - 2.2.7. Los metabuscadores
  - 2.2.8. La reputación online
- 2.3. Conexiones de canales de distribución indirectos con hoteles
  - 2.3.1. Los contratos de colaboración
  - 2.3.2. Paro de ventas
  - 2.3.3. Previsiones de los canales de distribución indirectos
- 2.4. Manual de procedimiento para llevar a cabo las reservas
  - 2.4.1. Documentos utilizados en los procesos de reservas: el planning

2.4.2. Procedimiento de recepción y aceptación

2.4.3. Procedimiento de confirmación

2.4.4. Procedimiento de modificación

2.4.5. Procedimiento de cancelación

Actividades

Glosario de términos

### **3. Utilización de programas informáticos específicos de reservas**

3.1. Introducción

3.2. Los programas de gestión hotelera

3.3. Comparativa de los mejores software hoteleros

3.4. Integración con otros sistemas

3.5. Casos prácticos. Uso de los PMS en hoteles

Actividades

Glosario de términos

### **4. Emisión de informes y listados. La rooming list**

4.1. Introducción

4.2. Gestión e información: los listados interdepartamentales

4.2.1. Las previsiones de servicios

4.2.2. Los requerimientos especiales

4.2.3. Las atenciones especiales

4.2.4. La rooming list

4.2.5. Los mensajes telefónicos

Actividades

Glosario de términos

### **5. Legislación sobre reservas. El overbooking**

5.1. Introducción

5.2. Tarifas generales aplicables en hotelería

5.3. Tarifas aplicables a una agencia de viajes

5.4. Los precios

5.5. Legislación que regula las reservas hoteleras

5.5.1. La Orden Ministerial de 15 de septiembre de 1978

5.6. La figura del overbooking

5.6.1. El overbooking

5.6.2. El freebooking o freesale

5.6.3. Normativa que regula el overbooking hotelero

5.6.4. Actuación en caso de overbooking

Actividades

Glosario de términos

### **Bibliografía / webgrafía**

**Comercial**

ZONA CENTRO

Norma Amezola

Tf: 52 1 56 2575 0552

E-MAIL: norma.amezola@paraninfo.mx

ZONA NORTE Y SUR

Nancy Ochoa

TF: 52 1 81 8362 1055

nancy.ochoa@paraninfo.mx

ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN

Guadalupe Gallegos

ventas@paraninfo.mx

52 5 52 4992 649