

# Servicio de Recepción y Reservas en Hotelería y Turismo

*Economía, Administración & Contaduría | Hotelería y turismo | para estudiantes de educación técnica/tecnológica | 32 semanas*

## Descripción del Curso

Este curso integral de 32 semanas está diseñado para formar a estudiantes técnicos y tecnológicos en las habilidades y conocimientos fundamentales del servicio de recepción y reservas dentro del sector hotelero y turístico. Su propósito es capacitar a los alumnos para desempeñarse eficientemente en la gestión de la atención al cliente, administración de reservas y manejo de sistemas específicos que garantizan una experiencia de hospedaje satisfactoria.

Dirigido a estudiantes interesados en desarrollar competencias prácticas y teóricas para incorporarse al área de recepción en hoteles, agencias de viajes o centros turísticos, el curso combina metodologías activas que incluyen clases teóricas, estudios de caso, simulaciones y prácticas profesionales. Los estudiantes aprenderán desde la atención directa al cliente y comunicación efectiva, hasta la gestión de sistemas de reservas y solución de problemas comunes en la operación diaria.

Al finalizar, los participantes estarán capacitados para coordinar procesos de recepción con calidad y profesionalismo, manejar herramientas tecnológicas especializadas, y aplicar protocolos de servicio que contribuyan a la satisfacción del cliente y al éxito organizacional en el sector hotelero y turístico.

## Objetivos Generales

- Describir y analizar los procesos y funciones del área de recepción y reservas en el sector hotelero.
- Aplicar técnicas y herramientas para la gestión eficiente de la recepción y administración de reservas.
- Demostrar habilidades comunicativas para brindar atención personalizada y resolver conflictos con los huéspedes.
- Utilizar sistemas tecnológicos especializados para el manejo de reservas y control de ocupación.
- Integrar protocolos de calidad y normativas de seguridad para optimizar el servicio en recepción.

## Competencias

- Gestionar eficientemente el proceso de recepción y atención al cliente en establecimientos hoteleros.
- Manejar sistemas de reservas y disponibilidad con precisión y rapidez.
- Aplicar técnicas de comunicación efectiva para mejorar la experiencia del huésped.
- Organizar y coordinar actividades administrativas relacionadas con la recepción y reservas.
- Resolver conflictos y situaciones imprevistas con profesionalismo y enfoque en el cliente.
- Implementar protocolos de calidad y normativas de seguridad en el servicio de recepción.

## Requerimientos

- Conocimientos básicos en administración y atención al cliente.
- Habilidades elementales en informática (uso de computadora y software básico).
- Materiales para prácticas: acceso a simuladores de sistemas de reservas o software específico.
- Recursos didácticos: manuales de servicio al cliente, guías de protocolos hoteleros y casos prácticos.
- Disposición para participar en actividades prácticas y simulaciones de atención.

## Unidades del Curso

### Unidad 1: Introducción al Servicio de Recepción y Reservas

#### Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de describir los conceptos básicos del área de recepción en hotelería, identificando su importancia en el sector turístico.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de enumerar las funciones principales del servicio de reservas, explicando su rol en la gestión hotelera.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar la relación entre el área de recepción y el servicio de reservas para optimizar la atención al huésped.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de interpretar procedimientos básicos de recepción y reservas mediante la revisión de casos prácticos relacionados con la gestión hotelera.

#### Contenidos Temáticos

##### 1. Conceptos básicos del área de recepción en hotelería

- **Definición y función del área de recepción:** Se explicará qué es el área de recepción, su ubicación dentro de la estructura hotelera y la función principal que cumple en la operación diaria del hotel.
- **Importancia del área de recepción en el sector turístico:** Análisis del impacto del área de recepción en la primera impresión del huésped, su rol en la satisfacción y fidelización, y su relación con la imagen del establecimiento y el sector turístico en general.
- **Perfil y habilidades del recepcionista:** Características básicas y competencias necesarias para el personal de recepción, incluyendo atención al cliente, manejo de sistemas y comunicación efectiva.

##### 2. Servicio de reservas en hotelería

- **Definición y objetivos del servicio de reservas:** Conceptualización del servicio de reservas y sus metas para garantizar la ocupación y rentabilidad del hotel.
- **Canales y medios de reservas:** Explicación de los diferentes canales para realizar reservas (telefónico, en línea, agencias de viajes, sistemas CRS, entre otros).

- **Funciones principales del servicio de reservas:** Enumeración y descripción de las funciones claves: recepción de solicitudes, gestión de disponibilidad, confirmación, modificación y cancelación de reservas.
- **Rol del servicio de reservas en la gestión hotelera:** Relación con la planificación de ocupación, ingresos y coordinación con otras áreas del hotel.

### 3. Relación entre el área de recepción y el servicio de reservas

- **Comunicación y coordinación entre recepción y reservas:** Importancia de la información precisa y oportuna para evitar errores y mejorar la experiencia del huésped.
- **Optimización de la atención al huésped:** Cómo la integración de ambas áreas contribuye a una atención eficiente desde la reserva hasta el check-out.
- **Casos comunes de interacción y solución de problemas:** Ejemplos de situaciones frecuentes en las que la coordinación entre recepción y reservas es clave (sobrerreservas, cambios de habitación, solicitudes especiales).

### 4. Procedimientos básicos de recepción y reservas

- **Proceso de check-in y check-out:** Pasos detallados para realizar la recepción y salida de huéspedes, incluyendo documentación y manejo de sistemas.
- **Gestión de reservas en el sistema:** Registro, modificación y cancelación de reservas utilizando software estándar de gestión hotelera.
- **Atención al cliente y manejo de reclamos:** Procedimientos para la atención efectiva de solicitudes y solución de inconvenientes durante la estadía.
- **Análisis de casos prácticos:** Revisión y discusión de ejemplos reales o simulados para interpretar y aplicar procedimientos de recepción y reservas.

## Actividades

### Actividad 1: Mapa conceptual del área de recepción y su importancia

**Objetivo:** Describir los conceptos básicos del área de recepción en hotelería e identificar su importancia en el sector turístico.

#### Descripción paso a paso:

- El docente presenta una breve explicación sobre el área de recepción y su rol.
- Los estudiantes, en grupos pequeños, elaboran un mapa conceptual que incluya definición, funciones y relevancia del área de recepción.
- Cada grupo expone su mapa al resto de la clase para discutir y comparar ideas.

**Organización:** Grupos de 3-4 estudiantes

**Producto esperado:** Mapa conceptual impreso o digital y presentación oral breve.

**Duración estimada:** 60 minutos

## **Actividad 2: Simulación de gestión de reservas**

**Objetivo:** Enumerar y aplicar las funciones principales del servicio de reservas explicando su rol en la gestión hotelera.

**Descripción paso a paso:**

- El docente explica los pasos básicos para gestionar una reserva, incluyendo uso de software o registros manuales.
- Los estudiantes trabajan en parejas para simular la recepción de llamadas o solicitudes de reserva, registrando datos y confirmando disponibilidad.
- Se incluye la modificación y cancelación de reservas según casos planteados por el docente.

**Organización:** Parejas

**Producto esperado:** Registro de reservas realizadas, modificadas y canceladas en formato digital o papel.

**Duración estimada:** 90 minutos

## **Actividad 3: Análisis de casos prácticos sobre coordinación entre recepción y reservas**

**Objetivo:** Analizar la relación entre el área de recepción y el servicio de reservas para optimizar la atención al huésped.

**Descripción paso a paso:**

- El docente presenta varios casos prácticos relacionados con errores o situaciones comunes en la coordinación entre ambas áreas.
- En grupos, los estudiantes identifican los problemas, discuten posibles soluciones y proponen procedimientos para mejorar la coordinación.
- Se realiza una puesta en común para compartir conclusiones y recomendaciones.

**Organización:** Grupos de 4-5 estudiantes

**Producto esperado:** Informe escrito con análisis y propuesta de mejora.

**Duración estimada:** 90 minutos

## **Actividad 4: Role play de procedimientos de check-in y manejo de reclamos**

**Objetivo:** Interpretar procedimientos básicos de recepción y reservas mediante la revisión y práctica de casos prácticos relacionados con la gestión hotelera.

**Descripción paso a paso:**

- El docente explica los pasos para el check-in, check-out y atención de reclamos.
- Los estudiantes se organizan en grupos pequeños y asignan roles (recepcionista, huésped, supervisor).
- Se simulan situaciones de llegada de huéspedes y resolución de reclamos, aplicando los procedimientos aprendidos.
- Al finalizar, se realiza una reflexión grupal sobre la experiencia y aspectos a mejorar.

**Organización:** Grupos de 3-4 estudiantes

**Producto esperado:** Actuación en role play y reflexión escrita o verbal.

**Duración estimada:** 80 minutos

## **Evaluación**

### **Evaluación diagnóstica**

**Qué se evalúa:** Conocimientos previos sobre el área de recepción y servicio de reservas, y percepción de su importancia en hotelería y turismo.

**Cómo se evalúa:** Cuestionario de preguntas abiertas y de opción múltiple sobre conceptos básicos.

**Instrumento sugerido:** Test escrito o digital al inicio de la unidad.

### **Evaluación formativa**

**Qué se evalúa:** Progreso en la comprensión y aplicación de conceptos y procedimientos a través de las actividades prácticas.

**Cómo se evalúa:** Observación directa durante actividades, revisión de mapas conceptuales, registros de reservas, análisis de casos y desempeño en role plays.

**Instrumento sugerido:** Rúbricas para evaluar participación, precisión en los procedimientos y calidad de los productos generados.

### **Evaluación sumativa**

**Qué se evalúa:** Capacidad para describir conceptos básicos, enumerar funciones, analizar la relación entre áreas y aplicar procedimientos de recepción y reservas.

**Cómo se evalúa:** Examen escrito y práctico que incluya preguntas teóricas y resolución de casos o simulaciones.

**Instrumento sugerido:** Prueba escrita con casos prácticos y ejercicio de simulación o role play evaluado con rúbrica.

## **Unidad 2: Comunicación y Atención al Cliente**

### **Objetivos de Aprendizaje**

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar y describir las habilidades interpersonales clave para una atención al cliente efectiva en el área de recepción, aplicando técnicas adecuadas en situaciones simuladas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar técnicas de comunicación verbal y no verbal para interactuar profesionalmente con los huéspedes, demostrando empatía y cortesía en role plays de atención al cliente.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar y resolver conflictos comunes con huéspedes mediante el uso de estrategias de comunicación asertiva, evaluando la efectividad de cada intervención en casos prácticos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de elaborar mensajes claros y precisos para la gestión de reservas y atención telefónica, utilizando protocolos establecidos para garantizar una comunicación adecuada y eficiente.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de integrar protocolos de calidad y normativas de seguridad en la atención al cliente, evaluando su aplicación durante la interacción con los huéspedes en escenarios simulados.

## **Unidad 3: Procesos de Recepción y Alojamiento**

## Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de describir detalladamente los procedimientos de check-in y check-out, identificando cada etapa y su importancia en la experiencia del huésped.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de asignar habitaciones según las reservas y las necesidades del huésped, utilizando criterios establecidos y garantizando la optimización de la ocupación.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de manejar y actualizar la información del huésped en sistemas tecnológicos especializados, asegurando la precisión y confidencialidad de los datos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar protocolos de calidad y normativas de seguridad durante los procesos de recepción y alojamiento para garantizar un servicio seguro y eficiente.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de resolver situaciones comunes durante la recepción y alojamiento, utilizando habilidades comunicativas para brindar atención personalizada y efectiva.

## Unidad 4: Sistemas y Herramientas para la Gestión de Reservas

## Unidad 5: Administración de Tarifas y Reservas

## Unidad 6: Manejo de Conflictos y Situaciones Especiales

## Unidad 7: Protocolos de Calidad y Seguridad en Recepción

## Unidad 8: Prácticas Integrales y Simulaciones de Servicio