

**UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
EDUCACIÓN CONTINUA
SISTEMA OPERATIVO OPERA**

DOCENTE: Rafael Prieto Espezúa

HORARIO DEL CURSO: Sábados de 9:00 am a 1:00 pm

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Este curso permitirá al alumno conocer las herramientas de trabajo del sistema de gestión hotelera más usado a nivel internacional en el área de reservas, recepción, caja y housekeeping. Los alumnos serán capaces de solucionar imprevistos en el trabajo mediante el uso del mismo.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DEL CURSO

Al finalizar el curso, los participantes estarán en capacidad de comprender la operatividad y aplicar las herramientas que considera OPERA (Front Desk) en las áreas de Reservas, Recepción y Pisos, para la gestión de establecimientos de hospedaje.

TEMARIO:

Introducción al curso:

- Introducción sobre las fortalezas del sistema hotelero
- Creación del perfil del pasajero.
- Reserva de un huésped individual.
- Reserva de un huésped corporativo.
- Función Add On.

Check in/ Walk in / Options.

- Función Add On.
- Check in.
- Asignación de Habitaciones.
- Función Room Move.
- Room Status.
- Revision Room Rack/Mensajes y Locator en grupo.
- Share / Accompanyng

Práctica de sesiones aprendidas / Cashier Functions/ Options.

- Routing.
- Caja.
- Cargos Correccctions.

- Housekeeping.
- Reportes.
- Casos.

Cuenta Maestra.

- Reportes.
- Casos.
- House Accounts.
- Correcciones de Cuentas Maestras

Cierre de Cuentas y Repaso.

- Show Quick Keys.
- Casos.
- Cierres de Cuenta
- Función de Check out.

Evaluación Final

Desarrollo de Caso real en cual se desarrolle una reserva en base a las funciones antes señaladas.

MATERIALES DEL CURSO

- 04 Casos prácticos.

METODOLOGÍA DEL CURSO

El curso se compone de la revisión de conceptos y teoría que luego serán contrastados con la realidad a través del análisis de casos y ejemplos. Como parte de la metodología del curso se trabajará con el aprendizaje colectivo, donde el docente desempeñará un rol de facilitador para la construcción del conocimiento, teniendo en cuenta la experiencia y el know-how de los participantes del curso.

Se ha considerado establecer un esquema metodológico que tendrá en cuenta lo siguiente:

1. **Exposición y debate:** Los conceptos son explicados por el docente quien además traerá a clase ejemplos y casos reales para contextualizar la explicación. Los participantes tendrán un rol activo al intervenir con sus comentarios y análisis sobre los casos presentados, propiciándose de esa manera un debate académico que permitirá un entendimiento amplio de los temas abordados.
2. **Práctica y retroalimentación:** Los participantes son motivados a debatir, analizar y comentar los casos presentados por el docente, así como los ejercicios preparados para las sesiones. De esta forma, ponen en práctica la teoría y se ejercitan en la toma de decisiones sobre casos reales. Esta interacción permite la retroalimentación constante de sus desempeños.

CALIFICACIÓN

Se utilizará para el curso el siguiente sistema de calificación de 20 puntos.

	Porcentaje de Nota Final	Puntos
Participación en clase	10%	2
Caso Asignado 1	25%	5
Caso Asignado 2	25%	5
Examen Final	40%	8
Total	100%	20

ASISTENCIA

Se espera que los estudiantes asistan a todas las sesiones de clase. Las discusiones son una parte integral de la experiencia de aprendizaje del curso. La frecuencia y la calidad de su participación y contribución en estas discusiones tendrán una relación directa y significativa con los beneficios a corto y largo plazo del curso. Se debe avisar al profesor con anticipación si el alumno no puede asistir a clase.

POLÍTICA DE COMPUTADORA PORTÁTIL U OTROS DISPOSITIVOS DE COMUNICACIÓN

Para maximizar la experiencia de aprendizaje, eliminar las distracciones y demostrar el mayor respeto por todos, se espera que los alumnos se abstengan de usar computadoras portátiles, smartphones, tablets o cualquier otro dispositivo electrónico externo durante la clase.

PARTICIPACIÓN Y PREPARACIÓN PARA LAS CLASES

Durante todas las clases se trabajará con el sistema en vivo, citando casos reales.

Se realizará rueda de preguntas.

Antes de finalizar la clase se tomará una evaluación a cada alumno

ASIGNACIONES DE CASOS

Se asignará dos casos a cada estudiante durante la duración del curso. El desarrollo de los casos equivale al 25 por ciento cada uno que sumarán al promedio final.

TRABAJO FINAL

El trabajo final se realizará el 19 del mes de octubre y representa el 40 por ciento de la calificación final. Los detalles sobre el contenido y el formato del examen parcial se tratarán en clase.