



AMEC  
EDICIONES



COLECCIÓN TEXTOS PARA  
LA INNOVACIÓN DOCENTE

# INTRODUCCIÓN A OPERA CLOUD

ALBERTO AZUARA GRANDE

JOSÉ RAMÓN SARMIENTO GUEDE

MARÍA GARCÍA DE BLANES SEBASTIÁN



Reservados todos los derechos. Queda rigurosamente prohibida, sin la autorización escrita de los titulares del Copyright, bajo las sanciones establecidas de las leyes, la reproducción parcial o total de esta obra por cualquier medio o procedimiento incluidos la reprografía y el tratamiento informático para su uso comercial.

Introducción a Opera Cloud

Colección Textos para la Innovación Docente nº 54

© Alberto Azuara Grande, José Ramón Sarmiento Guede y María García de Blanes Sebastián

© 2023 AMEC Ediciones C/ Emma Penella 6. 28055. Madrid. España.

ISBN: 978-84-17584-78-8

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

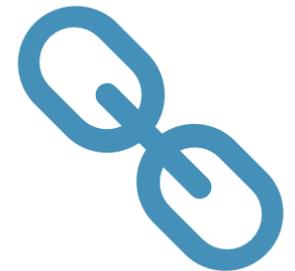
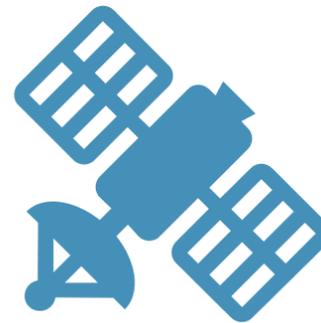
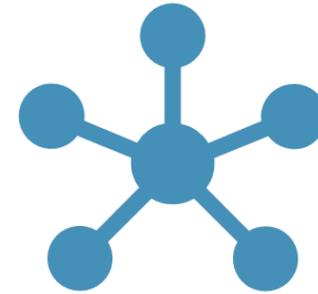
1. Introducción
2. ¿Qué es un PMS?
3. ¿Qué es Opera Cloud?
4. Funcionalidades de Opera Cloud
5. Docencia con Opera Cloud en estudiantes de Turismo
6. Satisfacción de los estudiantes de la URJC con la asignatura de Informática
7. Conclusiones
8. Bibliografía

# I. INTRODUCCIÓN

- Revolución en el paradigma turístico en las últimas décadas gracias al desarrollo de las TIC (Buhalis y Law, 2008; Law et al., 2014).
- Se han planteado nuevas oportunidades y desafíos para el sistema turístico.
- Las TIC han favorecido la mejora de la gestión y trato con el cliente en la industria hotelera.
- Es necesario destacar los avances realizados en TIC en el departamento de recepción de los hoteles.
- Las TIC resultan ser indispensables en el desarrollo de tareas del personal de recepción hotelera.
- Uso de los PMS (Property Management Systems) como principal herramienta de gestión hotelera (Talón et al., 2016), siendo necesario formar a los estudiantes del Grado en Turismo en el uso de estos softwares.
- Opera Cloud (Oracle Hospitality) es uno de los principales PMS empleados a día de hoy en el paradigma hotelero (Hotel Tech Report, 2023).

## 2. ¿QUÉ ES UN PMS?

- Un PMS es una herramienta informática que permite a los hoteles gestionar y manejar de forma óptima buena parte de los procesos desarrollados en el establecimiento: reservas, salidas y entradas de clientes, cobros, cargos y facturas, tarifas, limpieza de habitaciones... (Creamer, 2022, Mackenzie, 2023).
- En el caso del PMS Opera Cloud, su desarrollo se basa en la llamada “tecnología en la nube”, ya que, mediante un acceso a internet con usuario y contraseña, se puede acceder a todas las funcionalidades del establecimiento hotelero (Mackenzie, 2023)
- Los PMS son herramientas integrables con otras plataformas: centrales de reservas, agencias de viajes online, sistemas de revenue management..., lo que facilita y agiliza el volcado en tiempo real de la información (Mackenzie, 2023).



### 3. ¿QUÉ ES OPERA CLOUD?

- Opera Cloud es un PMS desarrollado en la nube pensado especialmente para establecimientos hoteleros de gran tamaño, que permite amplificar y optimizar la operativa del establecimiento, así como mejorar la experiencia del cliente durante su estancia (Oracle Hospitality, 2022).
- Ventajas de Opera Cloud:
  - Ahorro en términos de costes operativos.
  - Facilidad de uso y agilidad en la operativa diaria del hotel.
  - Ahorro en el uso de documentación física en papel.
  - Operativa hotelera a tiempo real.
  - Puede ser utilizado por buena parte de los departamentos de un establecimiento hotelero.



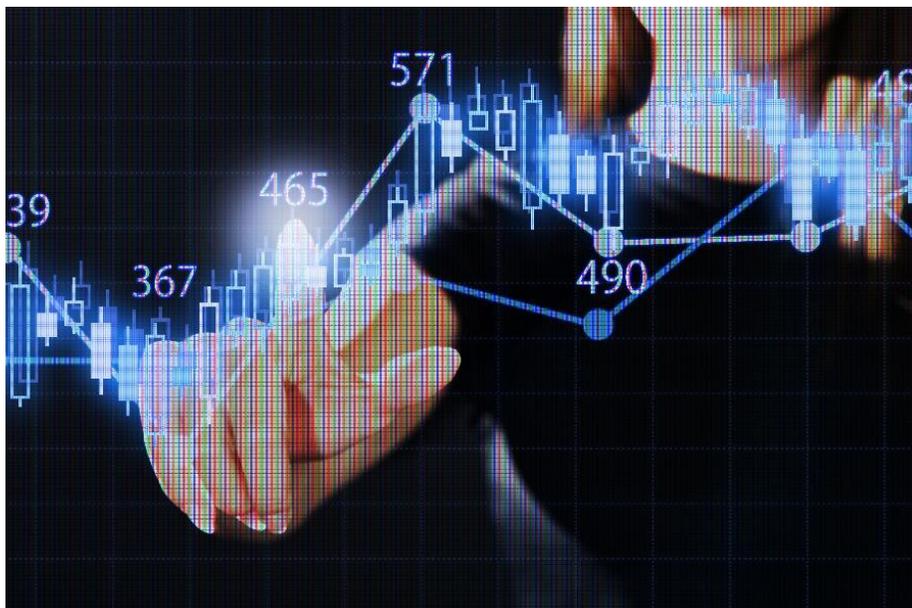
## 4. FUNCIONALIDADES DE OPERA CLOUD

- Desde el menú principal se puede acceder a todas las funcionalidades de la plataforma, siendo estas (Oracle Hospitality, 2022):
  - Client relations: Gestión de los perfiles de clientes y su base de datos.
  - Bookings: Gestión de reservas de grupo, eventos, creación de nuevas reservas y gestión de las ya existentes, gestión de la planificación de reservas pasadas, presentes y futuras.
  - Front desk: Gestión de las tareas del día a día en el mostrador de la recepción de un hotel. Check in y check out de clientes, clientes alojados...
  - Inventory: Gestión del inventario. Consultar la disponibilidad de habitaciones, estado de limpieza de las habitaciones, habitaciones bloqueadas, en mantenimiento...
  - Financiamiento: Se gestiona todo aquello vinculado con cobros, pagos, gestión de cuentas y facturación. Además, permite realizar el cierre de cajeros y la auditoría nocturna diaria del hotel.
  - Miscellaneous: Alberga diversas opciones que no han sido incorporadas en anteriores funcionalidades, tales como el rastreo de objetos y el listado de teléfonos y direcciones.
  - Reports: Permite gestionar y generar listados e informes.

## 5. DOCENCIA CON OPERA CLOUD EN ESTUDIANTES DE TURISMO

- Dadas las enormes posibilidades de Opera Cloud para la operativa hotelera, se establece como una herramienta necesaria a impartir dentro de las competencias digitales de los estudiantes de educación superior en turismo en la Universidad Rey Juan Carlos.
- Esto se traduce en la implantación, desde hace varios años, de softwares específicos en Turismo dentro de la asignatura Informática Aplicada a la Gestión Turística (Amadeus GDS y Opera PMS).
- Se permite a los estudiantes disponer de estas competencias digitales en plataformas turísticas tan empleadas en la distribución de servicios de viajes y en la gestión del alojamiento hotelero.
- Se consigue cualificar a los estudiantes durante su formación universitaria en conocimientos prácticos reales, que les serán de gran valor a lo largo de su futuro laboral en la industria turística.

## 6. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA URJC CON LA ASIGNATURA DE INFORMÁTICA



Valoraciones docentes de los estudiantes de la URJC sobre la asignatura “Informática Aplicada a la Gestión Turística”, cursos 17-18 a 21-22.

Fuente: Plan General de Recogida de Información de la URJC.

	Curso 17-18	Curso 18-19	Curso 19-20	Curso 20-21	Curso 21-22
<b>Turismo (Fuenlabrada)</b>	4,17	4,29	4,23	4,68	4,76
<b>Turismo (Vicálvaro)</b>	4,09	3,94	4,2	4,21	4,57
<b>Turismo Inglés (Vicálvaro)</b>	4,31	4,16	3,21	3,8	3,8
<b>Turismo y ADE (Fuenlabrada)</b>	4,33	4,27	3,96	4,69	4,78
<b>Turismo y ADE (Vicálvaro)</b>	4,33	4,23	3,62	3,56	4,33
<b>Turismo (Aranjuez) [1]</b>	4,17	4,21	4,64	-	-
<b>Turismo Semipresencial</b>	4,5	4,23	4,49	4,47	4,32

[1] En los cursos 20-21 y 21-22 no se dispone de información para el Grado en Turismo (Aranjuez) al encontrarse en extinción.

## 7. CONCLUSIONES

- La formación en competencias digitales turísticas es necesaria para la formación de los estudiantes universitarios del Grado en Turismo en la actualidad.
- Los PMS hoteleros se manifiestan como herramientas de enorme utilidad y con funcionalidades imprescindibles para el día a día en la gestión de un hotel, en términos de operativa, calidad y satisfacción del cliente.
- Existe una satisfacción elevada de los estudiantes de Grado en Turismo con las competencias digitales mostradas durante la asignatura IAGT (Amadeus y Opera Cloud).
- Es imprescindible seguir mejorando y ampliando la formación universitaria en competencias digitales turísticas de cara a un futuro cada vez más tecnológico en este ámbito.
- Importancia de la innovación docente en la enseñanza digital universitaria.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet-The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609–623.
- Creamer, D. (2022). IDC MarketScape: Worldwide Hospitality Property Management Systems 2022 Vendor Assessment.
- Hotel Tech Report. (2023). The Ultimate Guide to Property Management Systems. Cloudbeds. <https://hoteltechreport.com/es/operations/property-management-systems>
- Law, R., Buhalis, D., & Cobanoglu, C. (2014). Progress on information and communication technologies in hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(5), 727–750. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2013-0367>
- Mackenzie, J. (2023). Property Management System. <https://propertymanagementsystem.com/>
- Oracle Hospitality. (2022). Oracle Hospitality OPERA Cloud Services User Guide (Release 21). Oracle. <https://docs.oracle.com/en/industries/hospitality/opera-cloud/21.5/ocsuh/index.html>
- Talón Ballester, P., González Serrano, L., & Rodríguez Antón, J. M. (2016). Fundamentos de dirección hotelera. Volumen I: Análisis sectorial y organización departamental hotelera. Síntesis.



AMEC  
EDICIONES



COLECCIÓN TEXTOS PARA  
LA INNOVACIÓN DOCENTE

ALBERTO AZUARA GRANDE  
JOSÉ RAMÓN SARMIENTO GUEDE  
MARÍA GARCÍA DE BLANES  
SEBASTIÁN