



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES**

Carrera: **Licenciatura en Administración Hotelera**
Ciclo: **2010**
Curso: **Gestión de Servicios Hoteleros**
Créditos: **08**
Núcleo: **Básico obligatorio**
Modalidad: **libres**

Programa Analítico

Área Housekeeping

UNIDAD 1

Introducción a la Industria Hotelera. Principales consideraciones sobre "Gestión – Servicios – Hoteleros": enfoque clásico y moderno; La Hotelería como actividad socio técnica económica. Hotelería: Definición, Breve reseña sobre clasificación de hoteles, Elementos básicos que la conforman un hotel y sus funciones. Técnicas de Dirección y gestión hotelera. El Servicio, concepto de servucción, características y dimensiones del servicio.
Bibliografía: Pierre Eigler , Eric Longeard (2000) **SERVUCCIÓN. El marketing de servicio.** McGraw-Hill, Barcelona. (Capítulo I. El Sistema de Servucción. (pp 3-29))

UNIDAD 2

Organización del Departamento de habitaciones, tipos y objetivos. Definición, organización y funciones. Organización Departamental según tipología: Housekeeping, Regiduría de Pisos, Pisos, habitaciones. Definición, funciones, sectores, definición de Áreas públicas y privadas, Áreas de Personal, Pisos, Lavadero. Principales dificultades del área de Housekeeping. La Housekeeper: Funciones, tareas, responsabilidad y atribuciones. Definición del cargo: aspectos intrínsecos y extrínsecos: aspectos necesarios y deseables como personalidad, presentación, conocimientos. Administración del Área, selección del personal. Supervisión de la tarea. Relaciones Interdepartamentales.
Bibliografía: Asunción López Collado (1993) **La Gobernanta**; 3° edición. Paraninfo. Madrid. (Capítulo 1, Págs. 30-71)

UNIDAD 3

Planificación y organización del trabajo en Áreas públicas y privadas. Distribución y cálculo de personal. Proporciones para el cálculo. Reportes utilizados en el departamento. Asignación de tareas según turnos. Estandarización del servicio. El servicio y la calidad del servicio en el área de habitaciones. Estándares de calidad. Modelos de gestión de calidad utilizados en el sector.
Bibliografía: Asunción López Collado (1993) **La Gobernanta**; 3° edición. Paraninfo. Madrid. (Capítulos 4 y 5, Págs. 180, 211-215)

UNIDAD 4

El Personal operativo: La mucama. Descripción de su tarea. Presentación. Importancia de su trabajo. Otros cargos del sector: Descripción de tareas y funciones. El office. Elementos de trabajo. Turnos y funciones.



Bibliografía: Asunción López Collado (1993) *La Gobernanta*; 3° edición. Paraninfo. Madrid. (Capítulos 3 y 4, Págs. 95-112, 113-128).

UNIDAD 5

Planificación y organización de la limpieza de Habitaciones. Preparaciones previas. El Carro de la mucama. Asignación de Habitaciones. Procedimientos de limpieza. Inspecciones pertinentes. Control de Calidad. Auditoria de operativa. Planificación, organización de la limpieza y conservación de cielorrasos, paredes, muebles y apliques. Carpetas y otros tipos de revestimientos de pisos. Su limpieza y Mantenimiento. Camas, Blancos y Uniformes.

Bibliografía: Asunción López Collado (1993) *La Gobernanta*; 3° edición. Paraninfo. Madrid. (Capítulos 4 y 5: Págs. 129-135, 139-202, 203-211)

UNIDAD 6

El lavadero. Organización, Gestión y control. Lavadero Propio vs. Lavadero tercerizado. Tendencias actuales. Planeamiento. Factores para comprar los equipos. Superficies. Cuidado y conservación de los blancos. Flujo de Lavado. Maquinarias y Equipamiento. Lencería. Tintorería. Pronóstico de lavados. Presupuesto del área y asignación de recursos.

Bibliografía:

Asunción López Collado (1993) *La Gobernanta*; 3° edición. Paraninfo. Madrid. (Capítulos 2 y 3, Págs. 73-76, 86, 87-94)

Sixto Báez Casillas (1991) *Lavadero, Departamento de Lavandería, CECSA*. (Capítulos 1,2,3,4 y 5: Págs. 13-19, 24-31, 34-43, 54-67, 70-73)

La Bibliografía Obligatoria, se completa con los siguientes textos que cubren temas para las unidades 1 a 6.

Juan R. Mestre Soler (2003), *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*; Ed. Gestión2000. Capítulos 14 y 15.

Miguel Ángel Simón (2004) *House Keeping – Ama de Llaves*; Ediciones Turísticas. Buenos Aires. (Todos los capítulos)

Sixto Báez Casilla (1999) *Hotelería*; Editorial Mc.Graw Hill. México. (Capítulo: Departamento de Habitaciones)

Área Recepción

UNIDAD 7:

El Bedding en hotelería. Clasificación y categorización de los diferentes tipos de habitaciones.

Bibliografía: Foster Dennis, (1997), *Recepción en Hotelería* Ed. Mc Graw Hill Madrid (Capítulo 1 Pags. 36 a 39)

UNIDAD 8:

Ciclo de Alojamiento, organización interna del área de recepción de un hotel grande. Agrupación de cargos en hoteles de menor capacidad y categoría.

Bibliografía: José Dorado (1999), *Manual de Recepción y Atención al Cliente*, Ed Síntesis Madrid (Capítulo 1 completo)

UNIDAD 9

Proceso de reservas: Clasificación de reservas, tarifas, control de disponibilidad, formulario tipo, confirmación de reservas. Ejercitación sobre el tema.



Bibliografía: José Dorado (1999), **Manual de Recepción y Atención al Cliente**, Ed Síntesis Madrid

UNIDAD 10:

Proceso de check-in: Ingresos con y sin reservas. Porcentajes de ocupación Tarjeta de registro, rack de ocupación. Asignación y pre-asignación de habitaciones. El cliente de un hotel. Control de quejas

Bibliografía: Dorado José, (1999), **Manual De Recepción y Atención al Cliente** Editorial Síntesis Madrid, (Capítulo 7 completo),

UNIDAD 11:

Cuenta Corriente de huéspedes: Apertura de folios de producción, sistem de puntos de venta. Saldos deudores y acreedores. Pagos parciales y finales. Ejercitación sobre el tema.

Bibliografía: Juan R. Mestre Soler (2003), **Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera**; Ed. Gestión2000

UNIDAD 12:

Proceso de Check-out: Horarios de salida, late check-out y day rate. Overstays y understays. Ejercitación complementaria con cuenta corriente,

Bibliografía: Juan R. Mestre Soler (2003), **Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera**; Ed. Gestión2000

UNIDAD 13:

Caja de Recepción: Cierre de caja, diferentes formas de cobro, control de garantías. Ejercitación sobre el tema.

Bibliografía: Juan R. Mestre Soler (2003), **Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera**; Ed. Gestión2000

UNIDAD 14:

Cierre Hotelero: Cálculo de la ocupación del día., estadística general. Ejercitación sobre el tema.

Bibliografía: Juan R. Mestre Soler (2003), **Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera**; Ed. Gestión2000

Bibliografía de consulta para las unidades 07 a 14:

Dorado José, (1999) **Manual de Recepción y Atención al Cliente** Editorial Síntesis Madrid (Todos los capítulos del libro)

Foster Denis, (1997) **Recepción en Hotelería, Administración y Operación** Editorial Mc.Graw Hill Madrid (Todos los capítulos del libro)

Régimen de evaluación:

Consistirá en una instancia de examen escrito y otra oral.