

UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION HOTELERA

ASIGNATURA. GESTION DE SERVICIOS HOTELEROS

Año: 2005

Ubicación de la asignatura: Ciclo Superior de la licenciatura en Administración Hotelera. Núcleo de Cursos Básicos Obligatorios

Carga horaria. 4 horas semanales. Cuatrimestral

Créditos: 8

Tipo de asignatura: Teórico-práctica

Profesores. Leonardo Pogorelsky – Pedro Ellis

Objetivos de la asignatura:

Que el alumno adquiriera los conocimientos necesarios para la organización, operación y evaluación de rendimiento del Departamento de habitaciones de un establecimiento de la industria de la Hospitalidad.



Programa del curso: GESTION DE SERVICIOS HOTELEROS

Primera parte: Area Recepción

UNIDAD 1:

Ciclo de Alojamiento, organización interna del área de recepción de un hotel grande y funciones específicas de acuerdo al orden cronológico del ciclo de alojamiento. Agrupación de cargos en hoteles de menor capacidad y categoría. **Habitaciones:** Parámetros de clasificación y categorización.

Bibliografía.

Pogorelsky. Material de curso (disponible en centro de copiado)

Foster- Cap. 2 y 3

Ismail. Cap.1

UNIDAD 2:

Reservas: Proceso, clasificación y control de disponibilidad. Formulario tipo. Reservas grupales, máximos y mínimos. Desplazamiento de grupos. Fallos, concepto de no show y overbooking. Ocupación proyectada.

Bibliografía.

Pogorelsky. Material de curso (disponible en centro de copiado)

Ismail. Cap.3

UNIDAD 3:

Tarifas: Determinación de precios de acuerdo a diferentes parámetros: costos, competencia, concepto de yield management. Análisis de segmentos de mercado de acuerdo a la clasificación de establecimientos. Promociones, paquetes especiales, cálculo de tarifa grupal.

Bibliografía.

Pogorelsky. Material de curso (disponible en centro de copiado)

Ismail. Caps. 2 y 3

UNIDAD 4:

Proceso de check-in: Ingresos con reserva: self-check in y check in normal. Ingreso de walk in, rack de ocupación. Asignación y pre-asignación de habitaciones. Registro. Habitúes y huéspedes Vip. **El cliente de un hotel:**



Bibliografía.

Pogorelsky. Material de curso (disponible en centro de copiado)

Dorado. Cap. 7

UNIDAD 5:

Cuenta Corriente de huéspedes: SPV- sistema de punto de venta-
Clasificación de puntos de venta en los diferentes establecimientos
hoteleros.

Folios de producción: Apertura, cargos automáticos y manuales. Saldos
deudores y acreedores. Clasificación de cuentas pagadoras. Pagos parciales
y finales.

Bibliografía.

Pogorelsky. Material de curso (disponible en centro de copiado)

Dorado. Cap. 5

UNIDAD 6:

Proceso de Check-out: Horarios de salida, conceptos de late check-out y
day rate; overstays y understays. Cancelación de folios de empresas,
agencias de viajes y grupos. Facturación directa e indirecta, tipos de
factura.

Caja de Recepción: Cierre de caja, diferentes formas de cobro, control de
garantías.

Bibliografía.

Pogorelsky. Material de curso (disponible en centro de copiado)

Foster. Cap.6

UNIDAD 7:

Auditoria Nocturna: Cálculo de la ocupación del día.

Estadística general.

Bibliografía.

Pogorelsky. Material de curso (disponible en centro de copiado)



Parte II: Area Housekeeping.

Unidad 1:

Departamento de habitaciones. Definición, organización y funciones.
Housekeeping (Departamento de Ama de Llaves): definición y funciones.
Sectores. áreas públicas. Areas de personal. Pisos. Lavadero.

Bibliografía

Housekeeping Management. Cap. 1

Unidad 2:

La Housekeeper (Gobernanta). Obligaciones, responsabilidad, personalidad, presentación, conocimientos necesarios. Procedimientos de limpieza. Selección de personal. Supervisión de las tareas. Relaciones interdepartamentales.

Bibliografía

Housekeeping Management. Cap. 1

Unidad 3:

Limpieza de áreas públicas. Descripción. Detalles de sus partes. Tareas. Elementos de limpieza. Personal del sector. Tipos de limpieza. Tareas extra.

Bibliografía

Housekeeping Management. Cap. 1

Unidad 4:

Las mucama. Descripción de su tarea. Presentación. El office. Elementos de trabajo. Turnos y funciones.

Bibliografía

Housekeeping Management. Cap. 1

Unidad 5:

Limpieza de habitaciones. Preparaciones previas. El carro de la mucama. Asignación de habitaciones. Procedimientos de limpieza. Inspecciones pertinentes.

Bibliografía

Housekeeping Management. Cap. 8



Unidad 6:

Cielorrasos. Paredes. Muebles y apliques. Carpetas y otros tipos de revestimientos de pisos. Su limpieza y mantenimiento. Camas, blancos y uniformes.

Bibliografía

Housekeeping Management. Cap. 10

Unidad 7:

El lavadero. Lavadero propio vs. Lavadero tercerizado. Tendencias actuales. Planeamiento. Factores para comprar equipos. Superficies. Cuidado de los blancos. Flujo de lavado. Maquinarias y equipamiento. Lencería. Tintorería. Pronóstico de lavados.

Bibliografía

Housekeeping Management. Cap. 7

Unidad 8:

Limpieza hospitalaria. Control de infecciones. Lavado de manos. Técnicas para distintas situaciones. Zonas de un hospital. La desinfección. Metodología de trabajo según zonas de bajo, medio y alto riesgo. Manejo de residuos hospitalarios. Tratamiento del aire acondicionado en hospitales.

Bibliografía

Ellis. Pedro. Selección de textos sobre higiene hospitalaria. (disponible en centro de fotocopiado)

Bibliografía obligatoria

Manual de Recepción y Atención al Cliente

Dorado José, Editorial Síntesis, Año 1999

Operaciones y Procesos Hoteleros- Gestión del Alojamiento-

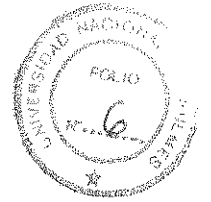
Ahmed Ismail, Editorial Paraninfo, Año 2001

Recepción en Hotelería, Administración y Operación

Foster Denis, Editorial Mc.Graw Hill, Año 1997

Departamento de Gobernanta de Hotel

Olmo Garré, María José.. Ed. Síntesis.



Housekeeping Management

Kappa, Nitschke y Schappert., Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association. EE.UU.

Material de curso

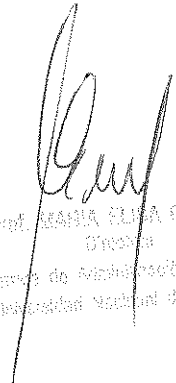
Pogorelsky Leonardo (disponibles en el centro de Copiado de la Universidad).

Selección de textos recopilados de Higiene Hospitalaria,
Ellis, Pedro, Internet 2004

Evaluación:

Requisitos para la aprobación del curso:

1. 75% de asistencia a clase
2. Aprobación de 3 parciales escritos (con nota no menor a 4 (cuatro) puntos. Aquellos alumnos que obtengan entre 4 y 7 puntos en uno de los parciales pueden optar por participar de un examen integrador.
3. Los alumnos que reprobaran alguno de los parciales deberán rendir un examen integrador al final del curso.
4. Aprobación de un trabajo práctico abarcativo con exposición oral grupal (con nota no menor a 4 puntos)
5. Aprobación de otros trabajos prácticos determinados por la cátedra, los que son requisito para la aprobación de la asignatura, pero no conllevan nota.
6. La nota final será la resultante del promedio entre las notas de los puntos 2 y 3


Prof. MARÍA ELENA COUSTE
Directora
Centro de Investigación Hotelera
Universidad Nacional de Chilecito