



UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA: ADMINISTRACIÓN HOTELERA

Asignatura: Gestión de Servicios Hoteleros

Ubicación de la Asignatura: Ciclo Superior de la Licenciatura en Administración Hotelera. Núcleo de Cursos Básicos Obligatorios.

Profesores: Marta E. Navarro , Leonardo Pogorelsky

Duración: Cuatrimestral

Carga Horaria: 4 horas semanales

Período: 2do. Cuatrimestre de 2000

Objetivos de la Asignatura: que el alumno adquiera los conocimientos necesarios para la organización, dirección, operación y evaluación de rendimiento del Departamento de Habitaciones de un establecimiento de Hospitalidad.

Evaluación: Según el nuevo régimen de enseñanza
Requisitos para la aprobación de la asignatura

75% de asistencia a clase

Aprobación de 1 parcial escrito

Aprobación de 2 presentaciones orales una individual y otra en equipo.

Aprobación de trabajo práctico que determinará la cátedra

Los alumnos que en estas evaluaciones no alcancen la nota mínima de 4 puntos, se presentarán a un coloquio final sobre los temas que la cátedra determine.

UNIDAD 4

LA MUCAMA

Descripción de la tarea. Presentación. Importancia de su trabajo. El office. Elementos de trabajo. Importancia del orden y de la higiene. Pedidos de requisición de materiales. El carro su utilización. El reporte. Pedidos a Mantenimiento. Horarios de trabajo. Funciones específicas en cada turno.

DEPARTAMENTO DE TELEFONÍA

Organización y funciones, llamadas locales y de larga distancia, funciones específicas. Relación interdepartamental.

UNIDAD 5

LA HABITACIÓN

Estado; libre, ocupada, de salida, fuera de servicio. Diferentes procedimientos de la mucama en las mismas. Arreglo de la habitación. Tarea paso a paso. Bloqueo y desbloqueo de habitaciones. Tarjetas No Molestar , procedimiento. Objetos olvidados, procedimientos de control y depósito de los mismos.

CONTABILIDAD DEL HUÉSPED

Apertura y confección de folios, control de saldos, saldos deudores y acreedores, notas de débito y crédito.

UNIDAD 6

EL LAVADERO

Sectores que lo conforman. Tareas que se realizan en los mismos. Organigrama. Descripción de funciones. Condiciones físicas para la instalación. Maquinarias. Elementos. Lavadero. Ropería. Lencería. Tintorería. Descripción de tareas. Sistemas de lavado. Controles internos. Facturación. Inventarios. Relación interdepartamental. Fibras textiles. Tipos.

DEPARTAMENTO DE CAJA PRINCIPAL

Organización del sector, proceso de check-out, facturación, cierres de caja, funciones complementarias.



UNIDAD 7

LIMPIEZA HOSPITALARIA

Importancia. Sistemas. La limpieza de la habitación. Limpieza del baño. Uso del código de colores para los elementos de limpieza. Limpieza de áreas públicas. Limpieza de quirófanos. Lavado de la ropa. La desinfección. Residuos hospitalarios.

ESTADÍSTICAS E INFORMES

Control de la disponibilidad; cierre hotelero, funciones de auditor nocturno; porcentajes diarios, semanales y mensuales.

UNIDAD 8

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO

Definición del mismo. Importancia de su reconocimiento para el éxito de una gestión en la Industria de la Hospitalidad. Aplicación de los conceptos del texto.

GERENCIA Y DIRECCIÓN HOTELERA

Funciones específicas; perfil del gerente, metas de la dirección, sub-gerentes y gerentes residentes.

UNIDAD 9

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA

Más allá de la pericia. Autodominio. Ser hábil con la gente. Un nuevo modelo de aprendizaje. La organización dotada de inteligencia emocional.

PERSPECTIVAS Y TENDENCIAS EN LA INDUSTRIA HOTELERA

Clasificación de las tendencias, análisis exhaustivo de cada una de ellas, el futuro en la hotelería.



BIBLIOGRAFÍA:

TITULO	AUTOR	EDITORIAL
La Gobernanta	A. López Collado	
Hotelería	Sixto Baez Casillas	C.E.C.S.A.
Manual del Ama de Llaves	Varios	Sectur
Gestión de Producción de Alojamiento y Restauración	Cerra, Dorado, García y Estepe	Síntesis
Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera	J. Mestres Soler	Gestión
Hoteles, Gerencia Seguridad y Mantenimiento	C.Ramirez Cavassa	
Manual del buttler	Alvear Palace Hotel	Interno
La Inteligencia Emocional en la Empresa	D. Goleman	Vergara
Apuntes de Hotelería Sanitaria	M.Navarro y otros	
Publicaciones en medios locales de los temas tratados.		
Apuntes de clase.		