

UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA: ADMINISTRACIÓN HOTELERA

Asignatura: Gestión de Servicios Hoteleros

Ciclo de Especialización: Núcleo de Cursos Básicos Obligatorios
Año: 2001. 1er. cuatrimestre

Profesores: Marta E. Navarro , Leonardo Pogorelsky

Duración: Cuatrimestral

Carga Horaria: 4 horas semanales

Objetivos de la Materia: adquirir los conocimientos necesarios para la organización, dirección, operación y evaluación de rendimiento del Departamento de Habitaciones de un establecimiento de Hospitalidad. Conocer las tareas de las diferentes áreas que lo conforman y funciones de sus integrantes
Aprender a organizar dicho Departamento. Establecer las funciones de acuerdo con los diferentes tipos de establecimientos.



CONTENIDOS:

DEPARTAMENTO DE HABITACIONES

UNIDAD 1

Definición, organización, funciones, organigrama. Housekeeping, definición, funciones, sectores, definición de Áreas Públicas, Áreas de Personal, Pisos, Lavadero. Importancia del Personal Operativo en dichos sectores.

TARIFAS

Definición: factores que influyen en la determinación de tarifas. Diferentes tipos de tarifas de acuerdo con los diferentes tipos de habitaciones, planes de alojamiento.

UNIDAD 2

HOUSEKEEPER

Obligaciones, responsabilidad, personalidad, presentación, conocimientos necesarios.. Procedimientos de limpieza, selección del personal. Supervisión de la tarea. Relaciones interdepartamentales.

DEPARTAMENTO DE RESERVAS

Conceptos generales: perfil ocupacional del sector. Sistemas de reservas, tipos de reserva; operativa del sector, formularios y pronósticos, determinación de no-show y de overbooking.

UNIDAD 3

ÁREAS PÚBLICAS

Descripción, detalles de sus partes. Tareas, elementos de limpieza. Sistemas, horarios. Puntos clave. Personal del sector. Horarios de trabajo. Tipos de limpieza Tareas extras.

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

Perfil ocupacional del sector: funciones específicas de cada turno: proceso de check-in, formularios a utilizar, tipos de clientes, personal uniformado: diferencia entre conserje y recepcionista.

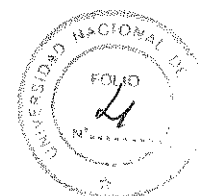
UNIDAD 4

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.



BIBLIOGRAFÍA:

| TITULO | AUTOR | EDITORIAL | CODIGO |
|---|--------------------------------|-------------------|---------------|
| 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.

Se realizará una presentación de un Gerente Hotelero.

Se efectuará una práctica integradora con el docente en una establecimiento hotelero.

Bibliografía Optativa:

| | | |
|---|--------------------|------------------|
| Supervision in the Hospitality Industry | Jack E. Miller | J.Wiley and Sons |
| The Professional Housekeeper | Schneider y Cooper | VNR New York |

Evaluación: Requisitos para la aprobación del curso.

75% de asistencia a clase

Aprobación de 1 parcial escrito

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

1. observación directa en un establecimiento de la hospitalidad

2. trabajo de investigación en textos

Aprobación de trabajo práctico que determinará la cátedra