



UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA: ADMINISTRACIÓN HOTELERA

ASIGNATURA: ORGANIZACIÓN HOTELERA II

PROFESORES: Marta Navarro
Leonardo Pogorelsky
María Teresa Spinazzola

UBICACIÓN DE LA ASIGNATURA: 3er. cuatrimestre de la carrera
Correlativa: Organización Hotelera I

CARGA HORARIA SEMANAL: 4 horas

TIPO DE ASIGNATURA: Teórico-práctica

AÑO: 1997



OBJETIVOS:

- Identificar las funciones específicas del departamento de Ama de Llaves, las relaciones interdepartamentales y las funciones y responsabilidades de cada puesto dentro del área.
- Identificar las funciones específicas del área de Front Desk, sus relaciones con otros sectores del Hotel y las funciones y responsabilidades de cada puesto dentro del sector.
- Relacionar cada función con los objetivos estratégicos del Hotel, con relación al cliente (oferta de servicios y standard de calidad) y con los objetivos internos (análisis de operaciones, control de costos, optimización de los recursos humanos)

CONTENIDOS

UNIDAD 1: EL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

Ubicación del Dpto. en el organigrama del establecimienbto.

Organización del departamento

Puestos de trabajo: ama de llaves, gobernanta, mucamas, valet, peones, personal de lavandería. Funciones y responsabilidades

Las relaciones interdepartamentales

UNIDAD 2: HABITACIONES

Organización del trabajo

Procedimientos para limpieza de habitaciones: libre, de salida, ocupada.

Procedimientos para limpieza de baños

Bloqueos y desbloques. Mobiliario. Elementos decorativos.

Papelera. Amenities. Objetos olvidados: procedimientos de control y depósito de los mismos. Uso del carro.

El reporte de habitaciones.

UNIDAD 3: AREAS PUBLICAS

Descripción de áreas públicas. Composición de las mismas.

Tareas. Elementos y sistemas de limpieza. Controles. Personal del sector. descripción de tareas. Tareas extra: mantelamiento y desmantelamiento de habitaciones.



UNIDAD 4: CONTROLES

El Office. Composición. Requisiciones. Procedimientos.
Supervisión de habitaciones
Supervisión de áreas públicas
Informe de estado de habitaciones
Informe de Ama de Llaves
Control de blancos, elementos de trabajo, insumos y amenities

UNIDAD 5: FRONT DESK

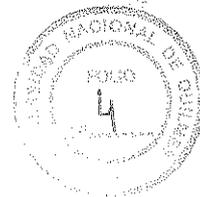
Organización del departamento
Los puestos de trabajo. Funciones y responsabilidades
de Reservas, Recepción, Telefonía, caja y Conserjería

UNIDAD 6: RESERVAS

Tipos de habitaciones. Tarifas: factores que influyen en su determinación.
Planes de alojamiento. Políticas del Hotel. Tipos de reservas. Fuentes de
procedencia. Procedimientos para recepción y procesamiento de reservas.
Cambios y cancelaciones. Formularios. Pronósticos de ocupación.
Determinación del overbooking. reservas no-show

UNIDAD 7: RECEPCIÓN

Procedimientos para el Check in
Asignación de habitaciones. Registro de huéspedes
Cambios de habitaciones. Check in y salida de grupos.
Formularios. Estado de habitaciones.
Controles internos del departamento.



UNIDAD 8: GERENCIA.

Funciones específicas.
Sub-gerencias y gerentes residentes.
Distribución de tareas.

UNIDAD 9: APERTURA DE UN HOTEL

Plan de acción. Estructura. Armado de pisos. Evaluación del personal
Entrenamiento. Checking-rooms. Sistemas de comunicación.
Documentación.

UNIDAD 10: CALIDAD Y HOTELERIA

Calidad estratégica. Clientes y calidad.
El camino a la calidad: bloqueos e incompetencias.
Cultura de la calidad. Cultura de la no calidad.
Gestión de la calidad desde la División Cuartos.

BIBLIOGRAFÍA:

LÓPEZ COLLADO, Asunción. LA GOBERNANTA. Madrid. Ed. Paraninfo. 1990

BÁEZ CASILLAS, Sixto. DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES.
México. CECSA. 1984

MIRELES VAZQUEZ y RUIZ GALINDO. EL SERVICIO DE LA CAMARISTA.
México. Limusa. 1986

BRANSON y LENNOX. LA ADMINISTRACIÓN DEL DPTO. DE AMA DE
LLAVES. 1986

WHITE y BECKLEY. RECEPCION HOTELERA. México. CECSA. 1983

BAEZ CASILLAS, S. DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES. México. CECSA.
1985.

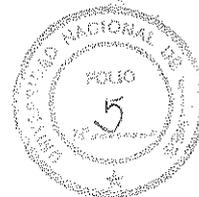
BAEZ CASILLAS, S. DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN. México. CECSA. 1985

SHNEIDER y TUCKER. THE PROFESSIONAL HOUSEKEEPER. New York. Van
Nostrand.

FOSTER, Denis. RECEPCIÓN EN HOTELERÍA. Administración y Operación. México.
Mc.Graw Hill. 1994.

MESTRES SOLER. TECNICAS DE GESTION Y DIRECCION HOTELERA.
España. De. Paraninfo. 1995.

RAMIREZ CAVASSA. HOTELES, GERENCIA DE SEGURIDAD Y
MANTENIMIENTO. España. Paraninfo. 1994



EVALUACIÓN

Sistema: Aprobación de la asignatura con examen final.

Requisitos para aprobación de la cursada:

- 75% de asistencia a clases
- Aprobación de 2 parciales con 4 puntos en cada uno de ellos.
- Aprobación de los trabajos prácticos asignados por la cátedra.

Visto 

Prof. MARIA ELISA COUSTE
Directora
Carrera de Administración Hoteleza
Universidad Nacional de Quilmes