

1992

UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

ASIGNATURA: ORGANIZACION HOTELERA III

CARRERA: TECNICO UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACION HOTELERA

DOCENTE A CARGO: María Elisa Cousté

REGIMEN DE CURSADA: Cuatrimestral

CARGA HORARIA SEMANAL: 4 horas

REQUISITOS PARA APROBACION CURSADA: aprobación parcial y/o trabajo práctico

EVALUACION: parcial. trabajos prácticos. informes sobre prácticas

METODOLOGIA DICTADO MATERIA: Exposiciones. Resolución de ejercicios de aplicación. Participación de profesores invitados. Prácticas de observación. Prácticas de tareas.

OBJETIVOS GENERALES:

- Identificar las funciones específicas del Departamento de Ama de llaves, las relaciones interdepartamentales, y las funciones y responsabilidades de cada puesto dentro del departamento.
- Identificar las funciones específicas del Departamento de Recepción, las relaciones interdepartamentales y las funciones y responsabilidades de cada puesto dentro del departamento.
- Relacionar cada función con los objetivos propios del hotel con relación al cliente (oferta de servicios y calidad de los mismos) y con los objetivos internos (control de costos, análisis de operaciones, optimización de los recursos humanos).

ORGANIZACION HOTELERA III. CONTENIDOS

UNIDAD I:

OBJETIVOS:

- Analizar y explicar las diferentes funciones que se realizan en este sector, su relación con el funcionamiento integral del establecimiento hotelero, y con la prestación de los servicios al huésped.

I. 1. EL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

Organización del Departamento.

2. El personal; ama de llaves, gobernanta, mucamas, valet peones, personal de lavandería.
3. Funciones y responsabilidades de cada puesto
4. Las relaciones interdepartamentales.

UNIDAD II:

OBJETIVOS:

- Analizar y explicar los procedimientos para la distribución del trabajo dentro del departamento, procedimientos para limpieza de habitaciones y áreas públicas, para bloqueos y limpiezas especiales.

II. 1. MANTENIMIENTO DE HABITACIONES

Organización del trabajo

2. Procedimiento para limpieza de habitaciones
3. Procedimiento para limpieza de baños
4. Habitaciones de salida
5. Bloqueos y desbloques
6. Limpieza de áreas públicas

UNIDAD III:

OBJETIVOS:

- Conocer y aplicar los procedimientos de supervisión del trabajo realizado, y las formas de control interno del estado de habitaciones, y de los materiales e insumos de trabajo.

III. 1. SUPERVISION Y CONTROLES INTERNOS

- Supervisión de habitaciones
- 2. Supervisión de áreas públicas
- 3. Informe de estado de habitaciones.
Informe de Ama de Llaves
- 4. Control de blancos, elementos de trabajo e insumos de limpieza
- 5. Las funciones gerenciales del Ama de Llaves

UNIDAD IV:

OBJETIVOS:

- Analizar las funciones y responsabilidades del Departamento de Recepción, sus relaciones con los demás sectores del hotel, y su influencia en la oferta de servicios de calidad al cliente.

IV. 1. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCION

- Organización del departamento
- 2. Los puestos de trabajo. Funciones y respnsabilidades
Reservas. Recepción.
- 3. Las relaciones interdepartamentales.

UNIDAD V:

OBJETIVOS:

- Conocer y aplicar la terminología y códigos utilizados en este departamento, y los procedimientos para cada situación de reserva o recepción de pasajeros.

- V. 1. Tipos de habitaciones
- 2. Planes de alojamiento
- 3. Tarifas
- 4. RESERVAS:
Recepción, cancelación y cambios de reserva
- 5. RECEPCION:
Asignación de habitaciones
Registro de huéspedes
Cambios. Salidas
Controles de ocupación
Controles internos del departamento.
- 6. RECEPCION nocturna
- 7. La caja de recepción

BIBLIOGRAFIA:

- LOPEZ COLLADO, Asunción. LA GOBERNANTA. Madrid. Ed. Paraninfo 1990. Unidades 1, 2 y 3.
- BAEZ CASILLAS, Sixto. DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES. México CECSA. 1984. Unidades 1, 2 y 3
- MIRELES VAZQUEZ, Alfredo y
RUIZ GALINDO, Francisco. EL SERVICIO DE LA CAMARISTA. México. Limusa. 1986. Unidad 2
- BRANSON, Joan C. y
LENNOX, Margaret
LA ADMINISTRACION DEL DEPARTAMENTO DE
AMA DE LLAVES. México. Diana. 1982
Unidades 1, 2 y 3
- WHITE, Paul y BECKLEY Helen. RECEPCION HOTELERA. México. CECSA. 1983. Unidades 4 y 5
- BAEZ CASILLAS, Sixto. DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES. México. CECSA. 1985. Unidades 4 y 5
- BAEZ CASILLAS, Sixto. DEPARTAMENTO DE RECEPCION. México. CECSA 1985. Unidades 4 y 5.

BIBLIOGRAFIA DE CONSULTA:

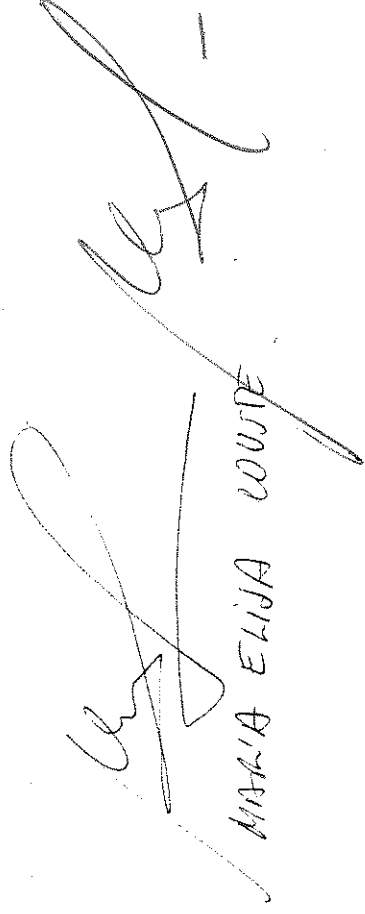
BAEZ CASILLAS, Sixto. DICCIONARIO GENERAL DE HOTELERIA Y TURISMO
México.CECSA. 1985

HOTELERIA. México.CECSA. 1986

DESCRIPCION DE PUESTOS EN HOTELES,
RESTAURANTES Y BARES. México.CECSA.1986

COMEZTAGLE, Francisco TECNOLOGIA DEL HOSPEDAJE. México.
Diana. 1986

COMBLENC, Lambertine L. TECNICA HOTELERA. México. CECSA. 1984


MARIA ELISA COUDE