

1994/1995

UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

ASIGNATURA: ORGANIZACION HOTELERA III

CARRERA: TECNICO UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACION HOTELERA

DOCENTE A CARGO: María Elisa Cousté. Marta Navarro. *LEONARDO BOGOLERSKY*

REGIMEN DE CURSADA: Cuatrimestral

CARGA HORARIA SEMANAL: 4 horas

REQUISITOS PARA APROBACION CURSADA: aprobación parcial con 4 (cuatro). Aprobación de trabajos prácticos. 75% de asistencia a clase.

APROBACION DE LA ASIGNATURA: Examen final

METODOLOGIA DICTADO MATERIA: Exposiciones. Resolución de ejercicios de aplicación. Participación de profesores invitados. Prácticas operativas en Hoteles.

OBJETIVOS GENERALES:

- Identificar los objetivos, organización, funciones y procedimientos del área de lavandería.
- Determinar costos y presupuestos del sector.
- Reconocer y aplicar las verificaciones del turno noche de Recepción, y las estadísticas que se realizan en el sector
- Definir y aplicar los conceptos de servicio interno en la organización hotelera

UNIDAD I: LA LAVANDERIA

CONTENIDOS:

- 1.1. La lavandería en la organización del hotel.
Objetivos y funciones
- 1.2. El personal de lavandería: puestos de trabajo, funciones correspondientes a cada puesto.
- 1.3. La maquinaria: tipos y características de máquinas de lavandería. Elección de equipos según volumen de ropa.
- 1.4. Diseño de lavandería: organización del espacio.
- 1.5. Las fibras textiles
- 1.6. La ropa procesada en lavandería: circuito de cada tipo de ropa
- 1.7. La tintorería: ropa de tintorería.
Proceso y cuidados
- 1.8. Rutina del servicio de lavandería/tintorería.

UNIDAD II: PRODUCTOS UTILIZADOS EN HOUSEKEEPING

CONTENIDOS:

- 2.1. Productos usados en Dpto. de Ama de llaves
- 2.2. Seguridad laboral: reglas de protección
- 2.3. Uso de los distintos productos
- 2.4. Dosificación
- 2.5. Cálculo de necesidades según nº de habitaciones

UNIDAD III: ALFOMBRAS Y REVESTIMIENTOS

CONTENIDOS:

- 3.1. Alfombras: características, calidad, fibras, tránsito
- 3.2. Tipos de suciedades
- 3.3. Pisos duros y alfombrados
- 3.4. Métodos de limpieza: suciedad suelta, adherida.
Limpieza de textiles
- 3.5. Químicos utilizados.
- 3.6. Limpieza de alfombras: diaria, periódica y básica

**UNIDAD IV: PRESUPUESTOS DE AMA DE LLAVES
CONTENIDOS:**

- 4.1. Costos y presupuesto
- 4.2. Control de insumos/equipos
- 4.3. Control de ingresos
- 4.4. Control de gastos
- 4.5. Sistema de compras
- 4.6. Presupuestos mensuales y presupuesto anual

**UNIDAD V: DEPARTAMENTO DE RECEPCION
CONTENIDOS:**

- 5.1. Funciones nocturnas de Recepción:
- 5.2. Verificaciones y controles: saldos altos, -
-cuentas maestras y grupos, - depósitos y no shows, -
- 5.3. Movimiento del día: entradas y salidas
- 5.4. Funciones del auditor nocturno
- 5.5. Estadísticas e informes de Recepción
Control de saldos. - Control de disponibilidad, -
Estadísticas de recepción.
Pronóstico de habitaciones
- 5.6. Informática aplicada al área de reservas y recepción

**UNIDAD VI: EL CLIENTE INTERNO
CONTENIDOS:**

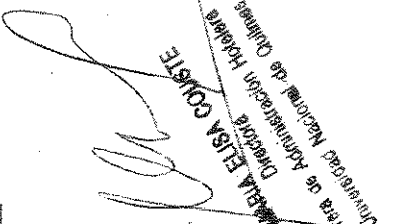
- 6.1. Conceptualización del servicio interno.
- 6.2. La gerencia de servicios
- 6.3. Enfoques sobre la calidad del servicio
- 6.4. Plan para el servicio interno
- 6.5. La comprensión del cliente interno
- 6.6. La misión del servicio interno
- 6.7. Elaboración de un plan para servicio interno en un hotel

BIBLIOGRAFIA OBLIGATORIA:

- LOPEZ COLLADO, Asunción. LA GOBERNANTA. Madrid. Ed. Paraninfo 1990. Capítulo 2: Fibras textiles.
- BAEZ CASILLAS, Sixto. DEPARTAMENTO DE LAVANDERIA
Caps. 1 a 6
- BRANSON, JOAN y otro. LA ADMINISTRACION DEL DEPTO. DE AMA DE LLAVES
Cap. 4:
- EMPRESA LEVER INDUSTRIAL. MANUAL TASKI. MAQUINAS, HERRAMIENTAS Y PRODUCTOS QUIMICOS PARA EL MANTENIMIENTO DE PISOS. Selección (78 pags.)
- SECTUR. MANUAL DE RECEPCION. México. Sector. 1986.
Caps. 5 y 6
- BAEZ CASILLAS, Sixto. HOTELERIA. México. CECSA. 1986
Caps. 4 y 11
- BAEZ CASILLAS, Sixto. DEPARTAMENTO DE RECEPCION. México. CECSA. 1985. Cap. 4
- SECTUR. MANUAL DEL PUESTO DE AUDITOR NOCTURNO. México. Lilmusa. 1990. Cap. 4.
- FOSTER, Dennis. RECEPCION EN HOTELERIA. Administración y operación. México. Mc.Graw Hill. 1994. Cap. 7
- ALBRECHT, Karl. SERVICIO AL CLIENTE INTERNO. Paidós. España. 1992. Completo.

BIBLIOGRAFIA DE CONSULTA

- BAEZ CASILLAS, Sixto. DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES. México. MIRELES
CECSA. 1984.
- VAZQUEZ, Alfredo y
RUIZ GALINDO, Francisco. EL SERVICIO DE LA CAMARISTA.
México.Limusa. 1986.
- BRANSON, Joan C. y
LENNOX, Margaret. LA ADMINISTRACION DEL DEPARTAMENTO DE
AMA DE LLAVES. México. Diana. 1982
- WHITE, Paul y BECKLEY Helen. RECEPCION HOTELERA. México. CECSA.
1983.
- BAEZ CASILLAS, Sixto. DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES. México.
CECSA. 1985.
- LOPEZ COLLADO, Asunción. LA GOBERNANTA. Madrid. Ed.Paraninfo
1990. Capítulo 2: Fibras textiles.
- BAEZ CASILLAS, Sixto. DEPARTAMENTO DE LAVANDERIA
Caps. 1 a 6
- BRANSON, JOAN y otro. LA ADMINISTRACION DEL DEPTO.DE AMA DE LLAVES
- EMPRESA LEVER INDUSTRIAL. MANUAL TASKI. MAQUINAS, HERRAMIENTAS
Y PRODUCTOS QUIMICOS PARA EL MANTENIMIENTO
DE PISOS.
- SECTUR. MANUAL DE RECEPCION. México. Sector. 1986.
- SECTUR. MANUAL DEL PUESTO DE AUDITOR NOCTURNO. México. Lilmusa.
1990.
- FOSTER, Dennis. RECEPCION EN HOTELERIA.Administración y
operación. México. Mc.Graw Hill. 1994.
- ALBRECHT, Karl. SERVICIO AL CLIENTE INTERNO. Paidós.España.
1992.
- LATTIN, Gerald. ADMINISTRACION MODERNA DE HOTELES Y MOTeles.
México. Trillas. 1985
- RAMIREZ CAVASSA, César. HOTELES. Gerencia, seguridad y
mantenimiento. México. Trillas. 1990.
- RICO, Ruben R. TOTAL CUSTOMER SATISFACTIOIN. Satisfacción y
deleite total de los clientes. Bs.As. Ed. Macchi. 1994.
- CIAMPA, Dian. CALIDAD TOTAL. Guía para su implementación
U.S.A. Ed. Addison-Wesley Iberoamericana.SA.
1993.


Dra. JESÚS GONZÁLEZ
Dirección
Centro de Administración y Planeación
Gobierno Nacional de Chile