



Universidad Nacional

de Quilmes

UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES



ASIGNATURA: ORGANIZACION HOTELERA II **Año:** 1995.^a

CARRERA: TECNICO UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACION HOTELERA

DOCENTE A CARGO: María Elisa Cousté. Titular
Marta Navarro. Jefe Trabajos Prácticos.
Leonardo Pogorelsky. Jefe de Trabajos Prácticos.
Ma.Ter4sa Spinazzola. Ayudante lera.

REGIMEN DE CURSADA: Cuatrimestral

CARGA HORARIA SEMANAL: 4 horas

REQUISITOS PARA APROBACION CURSADA:

Asistencia a clases: 75%
Aprobación de parcial con mínimo de 4 puntos.
Aprobación trabajos prácticos

APROBACION DE LA ASIGNATURA: Examen final.

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

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 II. 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. EL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

1. 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.

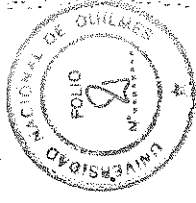
UNIDAD II:

OBJETIVOS:

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

II. MANTENIMIENTO DE HABITACIONES

1. Organización del trabajo
2. Procedimiento para limpieza de habitaciones
3. Procedimiento para limpieza de baños
4. Habitaciones de salida
5. Bloques 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. SUPERVISION Y CONTROLES INTERNOS

1. 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. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCION

1. Organización del departamento
2. Los puestos de trabajo. Funciones y responsabilidades
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.

Shneider Madelin y Tucker Georgina. THE PROFESSIONAL HOUSEKEEPER Van Nostrand Reinhold. New York.

Foster, Dennis. RECEPCION EN HOTELERIA. ADMINISTRACION Y OPERACION. México. Mc.Graw Hill. 1994.

BIBLIOGRAFIA DE CONSULTA:

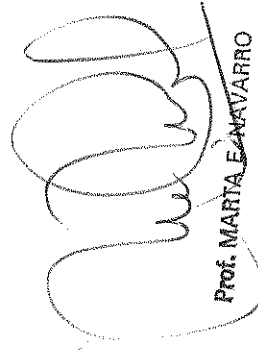
BAEZ CASILLAS, Sixto. DICCIONARIO GENERAL DE HOTELERIA Y TURISMO México.CECSA. 1985

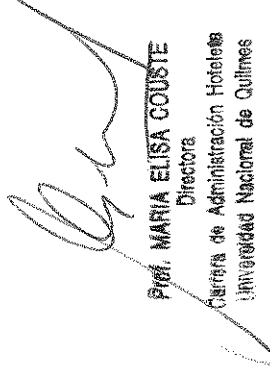
HOTELERIA. México.CECSA. 1986

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

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

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


Prof. MARTA ENNAVARRO


Prof. MARIA ELISA COUSTE
Directora
Carrera de Administración Hoteles
Universidad Nacional de Cienfuegos