



Departamento de Economía y Administración
Programa Libre

Carrera:	Licenciatura en Administración Hotelera
Año:	2012
Curso:	Gestión de Servicios Hoteleros
Créditos:	8 - ocho
Núcleo al que pertenece:	Básico obligatorio
Tipo de Asignatura:	Teórico-práctica

Presentación y Objetivos:

Que el alumno adquiriera los conocimientos necesarios para la planificación, organización, dirección, operación y evaluación del rendimiento del Departamento de Habitaciones de un establecimiento de la industria de la Hospitalidad.

Contenidos mínimos:

Un estudio detallado de los sistemas, procedimientos y técnicas correspondientes a la gerencia de habitaciones que comprenden las áreas de front desk y ama de llaves, y que posibilitan encarar la planificación, organización, supervisión y control de los servicios de dichas áreas.

Departamento de Ama de Llaves: Estructura. Organización. Funciones. Puestos de trabajo. Áreas de responsabilidad: habitaciones, áreas públicas. Equipos, elementos e insumos de uso en el área. Procedimientos y técnicas de trabajo. La lavandería: servicios que ofrece. Circuitos. Controles. Inventarios y presupuestos del departamento.

Departamento de Front Desk: estructura. Organización. Puestos de trabajo. Funciones. Habitaciones. Tarifas. Planes de alojamiento. Procedimientos de check in y check out. Auditoría nocturna. Controles. Controles de cuenta. Estadísticas del sector.

UNIDAD 1

Introducción a la Industria Hotelera. Principales consideraciones sobre "Gestión – Servicios – Hoteleros": enfoque clásico y moderno; La Hotelería como actividad socio técnica económica. Hotelería: Definición, Breve reseña sobre clasificación de hoteles, Elementos básicos que conforman un hotel y sus funciones. Técnicas de Dirección y gestión hotelera. El Servicio, concepto de servucción, características y dimensiones del servicio

UNIDAD 2

Organización del Departamento de habitaciones, tipos y objetivos. Definición, organización y funciones. Organización Departamental según tipología: Housekeeping, Regiduría de Pisos, Pisos, habitaciones. Definición, funciones, sectores, definición de Áreas públicas y privadas, Áreas de Personal, Pisos, Lavadero. Principales dificultades del área de Housekeeping.

La Housekeeper: Funciones, tareas, responsabilidad y atribuciones. Definición del cargo: aspectos intrínsecos y extrínsecos: aspectos necesarios y deseables como personalidad,



presentación, conocimientos.

Administración del Área, selección del personal. Supervisión de la tarea. Relaciones Interdepartamentales.

UNIDAD 3

Sistemas de organización y control de las Áreas públicas y privadas. Distribución y cálculo de personal. Proporciones para el cálculo. Reportes utilizados en el departamento. Asignación de tareas según turnos. Estandarización del servicio. El servicio y la calidad del servicio en el área de habitaciones. Estándares de calidad. Modelos de gestión de calidad utilizados en el sector.

El Personal operativo. Descripción de tareas y funciones. El office. Elementos de trabajo. Turnos y funciones.

UNIDAD 4

Planificación y organización de la limpieza de Habitaciones. Preparaciones previas. Asignación de Habitaciones. Procedimientos de limpieza. Inspecciones pertinentes. Control de Calidad. Auditoría operativa. Planificación, organización de la limpieza.

UNIDAD 5

El lavadero. Organización, Gestión y control. Lavadero Propio vs. Lavadero tercerizado. Tendencias actuales. Planeamiento. Factores para comprar equipos. Cuidado y conservación de los blancos. Flujo de Lavado. Maquinarias y Equipamiento. Lencería. Tintorería. Pronóstico de lavados. Presupuesto del área y asignación de recursos.

UNIDAD 6

Clasificación de establecimientos hoteleros. Introducción al sector Front Desk. Organización y Subdepartamentos. Funciones. Personal del departamento: recepción, conserjería, reservas, telefonía, caja, facturación. Relaciones interdepartamentales. Documentos. Comunicación. Ciclo de alojamiento.

UNIDAD 7

Departamento de Reservas. Organización y estructura del área. Funciones. Plantilla de personal. Fuentes de reservas. Gestión de archivos. Pasos de una reserva. Precios y Tarifas. Concepto y tipos de tarifas. Planes. Tipos de Habitaciones. Documentos y formularios de reservas. Planning: concepto y tipos. Proceso de reservas: clasificación de reservas, control de disponibilidad.

UNIDAD 8

Recepción: Organización y estructura del área. Funciones. Plantilla de personal. Proceso de check-in. Ingresos con y sin reservas. Porcentajes de ocupación. Documentos y formularios. Rack de ocupación. Asignación y pre-asignación de habitaciones. El cliente de un hotel: nuevos perfiles de huéspedes. Control de quejas. Relaciones interdepartamentales.

UNIDAD 9

Facturación: Organización y estructura del área. Funciones. Plantilla de personal. Apertura de cuentas. Sistema de puntos de venta. Folios de producción: cargos; formas de pago. Tipo de facturas. Control de pagos. Control de Cuentas Corrientes. Proceso de Check-out: horarios de salida, late check-out y day rate. Overstays y understays.

UNIDAD 10

Caja de Recepción: Cierre de caja, diferentes formas de cobro. Auditoría Nocturna: objetivos; control de garantías, cierre hotelero, listados emitidos. Estadísticas: análisis de indicadores. Conserjería y Bell Desk. Telefonía. Calidad en el servicio.

UNIDAD 11

Yield Management: Concepto. Beneficios del YM. Impacto en los negocios. Claves del sistema. Gestión de la producción: precios y tarifas. Precio medio. Indicadores clave del Revenue Management. MPI: índice de penetración en el mercado. RGI: índice de generación de ingresos. Fórmula Hubbart.

Bibliografía Obligatoria:

UNIDAD NRO. 1

- Pierre Eigler, Eric Longeard (2000) SERVUCCIÓN. El marketing de servicio. McGraw-Hill,



Barcelona. (Capítulo 1).

- Ramírez Cavassa, César (1995) Hoteles: gerencia, seguridad y mantenimiento. Ed. Trillas, México. (Capítulos 1, 2 y 3)

- Mestre Soler Juan R (2000), Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera; Ed. Gestión 2000. (Capítulos 26 y 27.)

UNIDAD NRO. 2

- Báez, Sixto. (1995) Hotelería. Segunda Edición. Ed. C.E.C.S.A. México. (Capítulos 2, 8, 9)

- Mestre Soler Juan R (2000), Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera; Ed. Gestión 2000. (Capítulos 14 y 15.)

- Olmo Garré María José, (2005) Departamento de gobernanta de hotel – Sistemas y procesos; Ed. Síntesis. Madrid. (Capítulos 1 y 2)

- Simón Miguel Ángel (2004) Housekeeping – Ama de Llaves; Ediciones Turísticas. Buenos Aires. (Libro completo)

UNIDAD NRO. 3

- Olmo Garré María José, (2005) Departamento de gobernanta de hotel – Sistemas y procesos; Ed. Síntesis. Madrid. (Capítulo 3, 4, 6 y 9)

- Simón Miguel Ángel (2004) Housekeeping – Ama de Llaves; Ediciones Turísticas. Buenos Aires. (Libro completo)

- Barreto, Ariel (2007) Pensemos en calidad. PAPH-OEA-CCT / Federación Centroamericana de Pequeños Hoteles - FECAPH. Buenos Aires.
<http://www.turismoparatodos.org.ar/libros/pensemosencalidad.pdf>

UNIDAD NRO. 4

- Olmo Garré María José (2005) Departamento de gobernanta de hotel – Sistemas y procesos; Ed. Síntesis. Madrid. (Capítulos 5 y 7)

- Simón Miguel Ángel (2004) Housekeeping – Ama de Llaves; Ediciones Turísticas. Buenos Aires. (Libro completo)

UNIDAD NRO. 5

- Báez Casillas Sixto (1991) Departamento de Lavandería, CECSA. (Capítulos 1,2,3,4 y 5)

- Olmo Garré María José (2005) Departamento de gobernanta de hotel – Sistemas y procesos; Ed. Síntesis. Madrid. (Capítulos 6 y 8).

- Simón Miguel Ángel (2004) Housekeeping – Ama de Llaves; Ediciones Turísticas. Buenos Aires. (Libro completo)

UNIDAD NRO. 6

- Báez Casillas, Sixto (1995) Hotelería. Segunda Edición. Ed. C.E.C.S.A. México. (Capítulo 4)

- Navarro Ureña, Antonio (2008) Recepción Hotelera y Atención al Cliente. Paraninfo. España – (Capítulo 1)



UNIDAD NRO. 7

- Báez Casillas, Sixto (1995) *Hotelería*. Segunda Edición. Ed. C.E.C.S.A. México. (Capítulo 3)
- Mestre Soler Juan R. (2000), *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*; Ed. Gestión 2000.— (Capítulos 6, 7 y 8)
- Navarro Ureña, Antonio. (2008) *Recepción Hotelera y Atención al Cliente*. Paraninfo. España (Capítulo 2)

UNIDAD NRO. 8

- Báez Casillas, Sixto (1995) *Hotelería*. Segunda Edición. Cecs. México. (Capítulo 4)
- Mestre Soler Juan R. (2000), *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*; Ed. Gestión 2000.— (Capítulos 6, 7 y 8)
- Navarro Ureña, Antonio. (2008) *Recepción Hotelera y Atención al Cliente*. Paraninfo. España (Capítulo 3)

UNIDAD NRO. 9

- Báez Casillas, Sixto (1995) *Hotelería*. Segunda Edición. Cecs. México. (Capítulo 4)
- Navarro Ureña, Antonio. (2008) *Recepción Hotelera y Atención al Cliente*. Paraninfo. España – (Capítulo 4)

-Mestre Soler Juan R. (2000), *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*; Ed. Gestión 2000.— (Capítulos 10 y 11)

UNIDAD NRO. 10

- Báez Casillas, Sixto (1995) *Hotelería*. Segunda Edición. Ed. C.E.C.S.A. México. (Capítulos 5)
- Mestre Soler Juan R. (2000), *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*; Ed. Gestión 2000.— (Capítulos 9, 12, 13)
- Navarro Ureña, Antonio. (2008) *Recepción Hotelera y Atención al Cliente*. Paraninfo. España (Capítulos 5, 7 y 8.)

UNIDAD NRO. 11

Material Bibliográfico provisto por el docente.

Bibliografía de consulta:

- Gallego, Jesús. (2002) *Gestión de Hoteles*. Paraninfo. España. Capítulos: 3, 7, 8
- González, L. y Talón P. (2003) *Dirección hotelera. Operaciones y Procesos*. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulos: 3, 4
- López Collado Asunción (2004) *La Gobernanta*; Décima Edición. Paraninfo. Madrid.
- Mestre Soler, Juan (2000) *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*. Editorial Gestión 2000.

Evaluación:

El mismo se regirá según el art. 9º del Régimen de Estudios de la UNQ (CS) 04/08, bajo las siguientes condiciones:

Se compone de dos instancias: un examen escrito que habilitará al alumno a pasar a la instancia oral.