



Ministerio de Cultura y Educación
Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo
Departamento: Turismo

(Programa del año 2020)
(Programa en trámite de aprobación)
(Presentado el 12/06/2020 09:49:16)

Area: Area de Organización y Gestión de Empresas Turísticas

I - Oferta Académica

Materia	Carrera	Plan	Año	Período
ADMINISTRACION HOTELERA II	TEC.UNIV.EN GEST.HOTEL.	29/04	2020	1° cuatrimestre

II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
SOLIS, EVANGELINA PAULA	Prof. Responsable	P.Adj Exc	40 Hs
YED, ANDREA DEL VALLE	Auxiliar de Práctico	A.1ra Simp	10 Hs

III - Características del Curso

Credito Horario Semanal				
Teórico/Práctico	Teóricas	Prácticas de Aula	Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.	Total
4 Hs	2 Hs	2 Hs	0 Hs	4 Hs

Tipificación	Periodo
C - Teoría con prácticas de aula	1° Cuatrimestre

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
09/03/2020	20/03/2020	15	56

IV - Fundamentación

La actividad hotelera se ha constituido en foco de atención socio técnico económico por las funciones complejas que tiene y su impacto en el desarrollo local, regional, nacional. Esta complejidad ha motivado la búsqueda de nuevas prácticas y herramientas que respondan a los nuevos escenarios que se presentan en el contexto socio económico.

El curso cubre de alguna manera una gama de intereses que van desde el análisis, la planeación y organización del área operativa de la organización hotelera y sus departamentos, hasta la administración y gestión de los recursos de la misma. Por todo lo expuesto, se presenta este curso con la voluntad de proporcionar conocimientos y herramientas para que los alumnos puedan resolver los problemas de organización, gestión y desempeño de los miembros de una organización hotelera o extrahotelera.

La organización del curso responde a los objetivos de formación y se configura con unidades temáticas que abordan aspectos conceptuales, técnicos, administrativos y procedimentales. Las unidades temáticas pretenden organizar el conocimientos desde los principios básicos de organización, caracterización de la actividad, su complejidad, organización interna, administración de áreas, recursos y servicios; finalizando con el abordaje de las principales conceptualización de la calidad, servucción y modelos de gestión de la calidad.

V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

Objetivo General de la Asignatura:

- Profundizar los conocimientos de Administración Hotelera, específicamente lo concerniente a las principales áreas operativas de un Hotel.

Objetivos Específicos:

- Conocer las características de las tareas que se prestan al servicio central de un hotel: Dirección de Habitaciones. Departamento de Ama de Llaves, Departamento de Front Desk.
- Dominar las técnicas de organización y control de todos los aspectos que hacen al servicio de alojamiento.
- Conocer la tecnología actual aplicada en cada sector del departamento.
- Reflexionar y debatir sobre la importancia de la formación para el cambio en los procesos de cambio y mejora continua en las organizaciones turísticas.

VI - Contenidos

UNIDAD I: “Front Desk : Recepción / Conserjería / Reservas”

Organización del departamento. Organigrama. Reservas: Objetivos y Funciones. Tipos de reservas. Pedido de reservas. Origen de las reservas. Registro de reservas. Confirmación de la reserva. Políticas de cancelación de la reserva. Reportes de reservas. Reservas de grupos.

Recepción: organización y funciones. El ciclo del huésped: Actividades previas al arribo. Registro del huésped (Check in). Asignación de habitaciones y tarifa. La ficha de registro. Entrega de Llaves. Actividades administrativas. Actividades durante la estadía. Manejo de correspondencia. Servicios de información al huésped. Pedidos especiales. Reporte de desperfectos. Manejo de quejas. Telefonía. El trabajo administrativo en Recepción. Auditoria nocturna. Salida (Check Out). Consulta sobre la estadía. Búsqueda de equipaje y consulta sobre consumos de último momento. Cierre de la cuenta y cobro. Solicitud de llaves. Despedida y archivo de la historia del huésped.

Huéspedes VIP. Conserjería: organización y funciones. Comunicación interdepartamental. Área de telefonía.

UNIDAD II: “Dirección de Habitaciones – Pisos”

Organización del departamento de Ama de llaves. Organigrama. Características del departamento. Objetivos y funciones. El ama de llave: responsabilidades y funciones. Planificación del trabajo del personal a cargo. Áreas públicas y pisos. Limpieza. Lavandería: organización, funciones y circuitos administrativos. Esquema del desarrollo del servicio. Lencería: rotación, inventarios.

UNIDAD III: “Los servicios complementarios en el hotel”

Los Servicios adicionales en la empresa hotelera como fuente de otros ingresos: Peluquería, Estacionamiento, Sala de Reuniones, Spa, Locales Comerciales. Alimentos y Bebidas. Banquetes- Eventos. Recreación. Seguridad y Mantenimiento. Teoría de la servucción. El sistema de servucción de la empresa de servicio: Los elementos del sistema. Las relaciones entre los elementos del sistema.

UNIDAD IV: “Calidad en Hotelería”

La importancia de la calidad en el servicio. Herramientas de la calidad. Sistemas de aseguramiento de la calidad aplicada a la actividad hotelera.

VII - Plan de Trabajos Prácticos

Ante la existencia de una Pandemia declarada por la OMS al inicio del primer cuatrimestre, y considerando que se ha establecido una cuarentena que cumpla con el distanciamiento social, obligatorio y preventivo (DNU 297/2020) se ha optado por la modalidad de cursado virtual, a través de la plataforma moodle, para esta asignatura,

Teniendo en cuenta dicha situación, la catedra prevé la realización de trabajos prácticos virtuales de carácter obligatorio, los cuales serán evaluados durante el cursado de la asignatura, los mismo deberán ser aprobados con una nota superior a 4, cada trabajado práctico tendrá una instancia de recuperatorio.

TP 1: “Front Desk: Reservas - Recepción – Conserjería” Fecha de entrega 29/04

TP 2: “Normas y procedimientos de Housekeeping” Fecha de entrega 27/05

TP 3: “Servicios Complementarios del Hotel” Fecha de entrega 10/06

TP 4: Sistema de Gestión de la Calidad en Hotelería Fecha de entrega 24/06

VIII - Regimen de Aprobación

PROMOCION SIN EXAMEN FINAL

ALUMNOS REGULARES

• Para la aprobación del curso se deberá cumplir:

- a) Asistencia a las clases virtuales
- b) Aprobación de todos los Trabajos Prácticos (formato virtual)*
- c) Aprobación de un examen de carácter integrador*

* Con una calificación al menos de 4 (cuatro) puntos en todas las evaluaciones establecidas, incluida la evaluación integradora.

2) APROBACION CON EXAMEN FINAL

- a) ALUMNOS LIBRES: el alumno libre es aquel que no haya alcanzado las condiciones de alumno regular o promocional. Para acceder a rendir como libre deberá presentar y aprobar un Trabajo Final 10 días antes del examen. La fecha del examen será establecida por la UNSL – FTU cuando se vuelva a la forma presencial.

EXAMEN FINAL LIBRE

- 1. Evaluación escrita: preguntas comprensivas, de carácter eliminatorio.
- 2. Evaluación oral: abarcativo, se evaluarán conocimientos teóricos.

IX - Bibliografía Básica

- [1] Alonso Almeida, Mar (2006) “Gestión de la Calidad de los procesos turísticos” Ed. Síntesis. Madrid
- [2] Gallegos J., Felipe “Principios Generales para la Dirección de establecimientos Hoteleros”
- [3] López Collado, Asunción (2004) “La Gobernanta” Ed. Thomson Paraninfo. Madrid
- [4] López García, Socorro (2003) “Recepción y atención al Cliente” Ed. Thomson Paraninfo. Madrid
- [5] Pierre Eiglier – Eric Langeard; (2000) “Servucción” MacGraw Hill, Barcelona.

X - Bibliografía Complementaria

- [1] • Mestre Soler, Juan; (1997) “Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera: Gestión” 2000 S.A., Barcelona.
- [2] • Schlüter R. – Winter D.;(2003) Turismo una perspectiva Empresarial; CIET, Buenos Aires

XI - Resumen de Objetivos

- Conocer principales funciones y tareas que se prestan al servicio central de un hotel: Dirección de Habitaciones. Departamento de Ama de Llaves, Departamento de Front Desk.
- Manejo de herramientas de calidad aplicada a la Hotelería

XII - Resumen del Programa

Unidad N 1: Front Office

Procesos operativos del área de Recepción, Conserjería y reservas.

Unidad N2: “Housekeeping o Departamento de Ama de Llaves”

Procesos operativos y funciones de los departamentos de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería

Unidad N 3: “Servicios Complementarios de un hotel”

Alimentos y bebidas, eventos, servicios de spa, recreación, mantenimiento

Unidad N 4: “Calidad en Hotelería”

XIII - Imprevistos

"Ante la existencia de una Pandemia declarada por la OMS al inicio del primer cuatrimestre, y considerando que se ha establecido una cuarentena que cumpla con el distanciamiento social, obligatorio y preventivo (DNU 297/2020) se ha optado por la modalidad de cursado no presencial de esta asignatura. La modalidad ha sido establecida con las siguientes características, dictado de clases virtuales a través de la plataforma moodle, reuniones on line a través de Google Meet y Zoom, los días Miércoles de 18 a 20 hs, también la catedra prevé las clases de consultas los días Martes, de 15 a 17 hs.

XIV - Otros

--

ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA	
	Profesor Responsable
Firma:	
Aclaración:	
Fecha:	