



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 09:50:35)

Area: Area de Organización y Gestión de Empresas Turísticas

### I - Oferta Académica

| Materia                                    | Carrera           | Plan   | Año  | Período         |
|--|-------------------|--------|------|-----------------|
| ORGANIZACION DE LOS SERVICIOS HOTELEROS II | Lic. en Hoteleria | 2/2014 | 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 |
| 5 Hs                    | 3 Hs     | 2 Hs              | Hs                                    | 5 Hs  |

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

| Duración   |            |                     |                   |
|------------|------------|---------------------|-------------------|
| Desde      | Hasta      | Cantidad de Semanas | Cantidad de Horas |
| 09/03/2020 | 20/06/2020 | 15                  | 75                |

### IV - Fundamentación

La asignatura Organización de los Servicios Hoteleros II, es una materia troncal de la carrera Licenciatura en Hotelería, la misma se dicta en el 1° cuatrimestre del 2° año.

El objetivo general de esta materia, es brindarle a los futuros licenciados, los conocimientos y herramientas básicas, para administrar, asesorar, planificar y tomar decisiones en empresas hoteleras o para hoteleras.

Nuestra sociedad posee organizaciones especializadas para proveer los bienes y servicios de alojamiento (Hoteles, hosterías, cabañas, etc.). Estas organizaciones son guiadas, dirigidas o administradas por individuos denominados “gerentes”, “directivos”, o “funcionarios”, estos, tienen la autoridad y la responsabilidad de elaborar productos seguros, de prestar servicios en forma eficiente, de buscar información y de contribuir a la mejora de la organización a través del avance tecnológico, de favorecer el desarrollo personal de cada trabajador, etc.

Administrar, es combinar los recursos económicos y demás elementos que constituyen una organización, de manera tal que ello permita alcanzar, en la mayor medida posible sus objetivos y los de aquellos que lo integran.

Las clases van a ser eminentemente teóricas y prácticas, dado que dentro de las actividades, está la de confeccionar ejercicios prácticos, el análisis de situaciones problemáticas, la discusión y debates de las conclusiones y el desarrollo de casos por los que atraviesan las empresas hoteleras actuales.

Las unidades temáticas pretenden organizar el conocimiento desde los principios básicos de la organización, características de la actividad en general y en particular de los departamentos operativos más importantes dentro de la hotelería (Housekeeping, Front Office y AA y BB), para finalizar con la importancia de normas de seguridad e Higiene en Hotelería.

## V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

Objetivo General de la Asignatura:

Brindar conocimientos y herramientas de gestión, específicas de las áreas operativas de un Hotel.

Objetivos específicos

- Dar a conocer las características de las tareas que se prestan al servicio central de un hotel: Departamento de Ama de Llaves y Departamento de Front Desk.
- Que los alumnos conozcan 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 los establecimientos hoteleros y parahoteleros.
- Brindar conocimientos específicos sobre la ley de higiene y seguridad y procedimientos aplicables en Hotelería

## 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. Auditoría 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: Departamento 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: proceso, técnicas y herramientas del sector. Lavandería: organización, funciones y circuitos administrativos. Esquema del desarrollo del servicio. Lencería: rotación, inventarios.

### **UNIDAD III: Los servicios complementarios en el hotel:**

La Relación Interdepartamental del departamento de Ama de Llaves con Alimentos y Bebidas, Seguridad, Mantenimiento. Diseño de actividades conjuntas. Diseño de circuitos administrativos y de control.

La seguridad y mantenimientos de las áreas de pisos, lavadero y lencería. Importancia. Sus implicaciones en la seguridad, imagen, costos y orden.

Los Servicios adicionales en la empresa hotelera como fuente de otros ingresos: Peluquería, Estacionamiento, Sala de Reuniones, Spa, Locales Comerciales, etc.

Alimentos y Bebidas. Banquetes- Eventos. Recreación.

### **UNIDAD IV: Seguridad y Mantenimiento**

Seguridad e higiene. Ley de Seguridad Riesgo de Trabajo N° 24557: fundamentos, objetivos y alcances. Mantenimiento Hotelero: máquinas, equipos, instalaciones y herramientas. Limpieza. Seguridad del personal y de los huéspedes.

Seguridad Laboral: prevención de accidentes y riesgos de trabajo, responsabilidad y obligaciones empleado/empleador.

Seguridad contra Incendios: prevención, plan de contingencias.

## 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 cátedra 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: “Reservas, recepción y conserjería” Fecha de entrega 29/04

TP 2 “Procedimientos de Housekeeping” Fecha de entrega 27/05

TP 3: “Protocolos de Seguridad e higiene 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] • Gallego, Jesús “Gestión de Hoteles: una nueva visión” (2000). Ed. Thomson Paraninfo. Madrid
- [2] • López Collado, Asunción (2004) “La Gobernanta” Ed. Thomson Paraninfo. Madrid
- [3] • López García, Socorro (2003) “Recepción y atención al Cliente” Ed. Thomson Paraninfo. Madrid
- [4] • Mancini Marcelo y otros (2014) “Evaluación económico financiera de pequeños proyectos en Hotelería” Editorial Universidad Nacional de Comahue.
- [5] • Mestre Soler, Juan; (1997) “Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera: Gestión” 2000 S.A., Barcelona.
- [6] • Ley Nacional de Seguridad e Higiene 19587
- [7] • Ley de Seguridad Riesgo de Trabajo N° 24557

## X - Bibliografía Complementaria

- [1] • Ahmed Ismail; (2001) “Operaciones y procesos hoteleros” Paraninfo S.A. Madrid.
- [2] • FEHGRA “Manual de Seguridad e Higiene para Hotelería y Gastronomía”
- [3] • MINTUR “Sistema Argentino de Calidad Turística”

## XI - Resumen de Objetivos

- Formar y capacitar a los futuros profesionales de Hotelería en las áreas operativas de un hotel.
- Brindar conocimientos sobre herramientas de gestión actuales, aplicables a los procesos hoteleros y de mejora continua en las organizaciones hoteleras.

## 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 N4: Seguridad e Higiene en un Hotel

### **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**

|             | <b>Profesor Responsable</b> |
|-------------|-----------------------------|
| Firma:      |                             |
| Aclaración: |                             |
| Fecha:      |                             |