



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

(Programa del año 2021)
(Programa en trámite de aprobación)
(Presentado el 21/04/2021 09:36:00)

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	2021	1° cuatrimestre

II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
SOLIS, EVANGELINA PAULA	Prof. Responsable	P.Adj Exc	40 Hs
PIÑERO, MARIANA ANDREA	Auxiliar de Práctico	A.1ra Semi	20 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
3 Hs	2 Hs	Hs	Hs	5 Hs

Tipificación	Periodo
B - Teoria con prácticas de aula y laboratorio	1° Cuatrimestre

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
05/04/2021	08/07/2021	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, 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

Los trabajos prácticos se desarrollarán dentro de las instancias del curso y será requisito obligatorio su desarrollo y aprobación, para regularizar el curso. A continuación se presentan las principales objetivos de los TPs.

TP 1: “Reservas, recepción y conserjería”

TP 2 “Procedimientos de Housekeeping”

TP 3: “Seguridad e higiene en hotelería”

VIII - Regimen de Aprobación

1) PROMOCION SIN EXAMEN FINAL

ALUMNOS REGULARES

• Para la aprobación del curso se deberá cumplir:

a) Con el 80 % de asistencia a las clases teóricas, prácticas, teórico-prácticas.

b) Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales, en primera instancia*

*con una calificación de 7 (siete) o más de siete en primera instancia

2) APROBACION CON EXAMEN FINAL*

a) ALUMNO REGULAR: debe asistir al 60 % de las clases teóricas-prácticas. Aprobar el 100 % de los Trabajos Prácticos y aprobar 2 exámenes parciales con una nota no menor a 4 en primera instancia o en instancia de recuperación (Total de recuperatorios: 2, un recuperatorio por examen parcial).

B) 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 con una calificación de al menos 7 (Siete) un Trabajo Final 20 días antes del examen, Tema a designar por el cuerpo docente de la asignatura.

• EL EXAMEN PRESENCIAL, SE TOMARA EN CUANTO SE HABILITE LA FORMA PRESENCIAL, EN CASO CONTRARIO EL MISMO SE TOMARA A TRAVES DE VIDEO CONFERENCIA POR ALGUN SISTEMA ON LINE (MEET, ZOOM, SKY)

EXAMEN FINAL LIBRE

1. Evaluación escrita: preguntas comprensivas y multiple choice, de carácter eliminatorio

2. Evaluación oral: abarcativo, se evaluarán conocimientos teóricos.

CALIFICACION (4 CUATRO EN PRIMERA INSTANCIA)

TRABAJO FINAL

IX - Bibliografía Básica

[1] • Baez Casillas, Sixto “Hoteleria” (2005). Ed. Compañía Editorial Continental. México

[2] • Gallego, Jesús “Gestión de Hoteles: una nueva visión” (2000). Ed. Thomson Paraninfo. Madrid

[3] • López Collado, Asunción (2004) “La Gobernanta” Ed. Thomson Paraninfo. Madrid

[4] • Mancini Marcelo y otros (2014) “Evaluación económico financiera de pequeños proyectos en Hoteleria” Editorial Universidad Nacional de Comahue.

[5] • Ley Nacional de Seguridad e Higiene 19587

[6] • 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 Hoteleria y Gastronomía”

[3] Protocolos Covid 19 para Hotelería Ministerio de Turismo de la Nación

[4] Protocolos Covid 19 para Hotelería Provincia de San Luis

XI - Resumen de Objetivos

• Formar y capacitar a los futuros profesionales de Hoteleria 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 N 2: “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: Seguridad e Higiene en un Hotel

XIII - Imprevistos

"Ante la existencia de una Pandemia declarada por la OMS en el año 2020, 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 16 a 18 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:	