



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 14:26:53)

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	2021	1° cuatrimestre

### II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
SOLIS, EVANGELINA PAULA	Prof. Responsable	P.Adj Exc	40 Hs

### III - Características del Curso

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

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

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
05/04/2021	08/07/2021	14	56

### IV - Fundamentación

La asignatura Administración Hotelera II, es una materia troncal de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión en Hotelera, la misma se dicta en el 1° cuatrimestre del 2° año de la carrera.

El objetivo general de esta materia, es brindarle a los futuros profesionales, los conocimientos y herramientas básicas, para gestionar, 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.

Gestionar, es combinar todos los recursos de 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 serán desarrolladas de manera teórica y práctica, dado que dentro de las actividades planificadas, están la realización de ejercicios prácticos, el análisis de casos, la discusión y debates y conclusiones de un tema específico del programa.

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 (Front Office, Habitaciones: pisos, Alimentos y Bebidas) para finalizar con la importancia de la Calidad en el servicio, y modelos de aseguramiento de la calidad en Hotelería.

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.

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 concepción 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. Habitaciones: diseño y distribución de planta. Áreas públicas y pisos. Lavandería: organización, funciones y circuitos administrativos. Lencería: rotación, inventarios. Equipamiento específico.**

### 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”

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

## VII - Plan de Trabajos Prácticos

La catedra prevé la realización de trabajos prácticos virtuales de carácter obligatorio; los cuales serán evaluados durante el cursado de la asignatura y 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 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] Baez Casilla, Sixto “Hotelería” (2005) Compañía Editorial. México

[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] Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) MINTUR

[2] Manual de Seguridad e Higiene FEHGRA

[3] Protocolos Covid 19 MINTUR

[4] Protocolos Covid 19 FEHGRA

[5] Protocolos Covid 19 Provincia de San Luis

## 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 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: