



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

**(Programa del año 2023)**

**Area: Area de Organización y Gestión de Empresas Turísticas**

**I - Oferta Académica**

<b>Materia</b>	<b>Carrera</b>	<b>Plan</b>	<b>Año</b>	<b>Período</b>
ORGANIZACION DE LOS SERVICIOS HOTELEROS II	Lic. en Hoteleria	2/2014	2023	1° cuatrimestre

**II - Equipo Docente**

<b>Docente</b>	<b>Función</b>	<b>Cargo</b>	<b>Dedicación</b>
SOLIS, EVANGELINA PAULA	Prof. Responsable	P.Adj Exc	40 Hs
PIÑERO, MARIANA ANDREA	Responsable de Práctico	JTP Semi	20 Hs
YED, ANDREA DEL VALLE	Responsable de Práctico	JTP Semi	20 Hs

**III - Características del Curso**

<b>Credito Horario Semanal</b>				
<b>Teórico/Práctico</b>	<b>Teóricas</b>	<b>Prácticas de Aula</b>	<b>Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.</b>	<b>Total</b>
5 Hs	3 Hs	2 Hs	Hs	5 Hs

<b>Tipificación</b>	<b>Periodo</b>
A - Teoria con prácticas de aula y campo	1° Cuatrimestre

<b>Duración</b>			
<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Cantidad de Semanas</b>	<b>Cantidad de Horas</b>
13/03/2023	23/06/2023	14	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: puestos y funciones.

Reservas: Organización 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 y reservas de grupos.

Recepción: organización y funciones. Proceso de Check in: registro del huésped, asignación de habitaciones, entrega de Llaves. Actividades durante la estadía: atención al huésped, manejo de correspondencia, servicios de información, pedidos especiales. Manejo de quejas. Reporte de desperfectos. Servicio de Telefonía.

El trabajo administrativo en Recepción. Auditoría nocturna. Proceso de Check Out (Salida): consulta sobre la estadía, búsqueda de equipaje. Cierre de la cuenta y cobro. Solicitud de llaves. Despedida y archivo de la historia del huésped.

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

Seguridad e Higiene laboral. Peligros y riesgos. Tipos de riesgos. Protocolo de Covid-19 aplicado al sector.

### 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.**

Riesgo ergonómico y químico en el Departamento de piso. Protocolo de covid-19 aplicado al sector.

### 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

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

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

Protección contra incendios y evacuación.

## 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”

Desde la cátedra se prevé la visita a establecimientos hoteleros y parahoteros, con el objetivo de trabajar en el campo, los contenidos teórico vistos en el aula.

## VIII - Regimen de Aprobación

### 1) PROMOCION SIN EXAMEN FINAL

Para la aprobación del curso se deberá cumplir:

- Asistencia del 80% a las clases teórico-prácticas.
- Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales en primera instancia\*.
- Aprobación del 100% de actividades y todos los TP de la asignatura.

\*con una calificación de 7 (siete) o más en todas la evaluaciones y TP.

### 2) APROBACION CON EXAMEN FINAL\*

ALUMNO REGULAR:

- Asistencia del 80 % a las clases teóricas-prácticas.
- Aprobar el 100 % de los Trabajos Prácticos
- Aprobar 2 exámenes parciales con una nota no menor a 4 en primera instancia o en instancia de recuperación (Total de recuperatorios: 4, dos recuperatorios por examen parcial).

3) 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 Integrador, 20 días antes del examen, tema a designar por el cuerpo docente de la asignatura.

EXAMEN FINAL LIBRE

- Evaluación escrita: preguntas comprensivas y multiple choice, de carácter eliminatorio
- Evaluación oral: abarcativo, se evaluarán conocimientos teóricos.

CALIFICACION (4 CUATRO EN PRIMERA INSTANCIA)

TRABAJO FINAL INTEGRADOR

## 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] • Ley Nacional de Seguridad e Higiene 19587
- [4] • Ley de Seguridad Riesgo de Trabajo N° 24557

## X - Bibliografía Complementaria

- [1] • Mancini Marcelo y otros (2014) “Evaluación económico financiera de pequeños proyectos en Hotelería” Editorial Universidad Nacional de Comahue.
- [2] • Ahmed Ismail; (2001) “Operaciones y procesos hoteleros” Paraninfo S.A. Madrid.
- [3] • FEHGRA “Manual de Seguridad e Higiene para Hotelería y Gastronomía”

## 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 una situación extraordinaria o imprevista, se prevé la utilización del Aula Virtual “OSH II/AH II” para dar continuidad al dictado de clases y para la consulta de la Bibliografía Obligatoria.

Clases de Consulta Lunes de 10 a 12hs.

### **XIV - Otros**