Ministerio de Cultura y Educación **(Programa del año 2026)**
Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo
Departamento: Turismo
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	2026	1° cuatrimestre

II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
SOLIS, EVANGELINA PAULA	Prof. Responsable	P.Adj Exc	40 Hs
YED, ANDREA DEL VALLE	Prof. Co-Responsable	P.Adj Semi	20 Hs
DE REGIBUS BRAVO, SOFIA VERONICA	Responsable de Práctico	JTP Semi	20 Hs

III - Características del Curso

Credito Horario Semanal				
Teórico/Práctico	**Teóricas**	**Prácticas de Aula**	**Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.**	**Total**
14 Hs	56 Hs	5 Hs	Hs	5 Hs

Tipificación	Periodo
C - Teoria con prácticas de aula	1º Cuatrimestre

Duración			
Desde	**Hasta**	**Cantidad de Semanas**	**Cantidad de Horas**
11/03/2026	23/06/2026	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 1º cuatrimestre del 2º 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 (Hosusekeeping, Front Office y AA y BB), para finalizar con la importancia de normas de seguridad e Higiene en Hoteleria.

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 Hoteleria

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. Auditoria 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.

UNIDAD II: Departamento de Ama de Llaves (Habitaciones – Pisos)
Organización del departamento de Ama de llaves. Organigrama. Puestos de trabajo del departamento. Características. 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.

UNIDAD III: Los servicios complementarios en el hotel:
La Relación Interdepartamental del departamento de Ama de Llaves con Recepción. 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 Nº 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 salida de prácticas académicas a establecimientos hoteleros y parahoteros, durante los meses de Abril y Mayo, con el objetivo de trabajar en el campo, los contenidos teórico vistos en el aula.
Se realizarán capacitaciones en Primeros Auxilios y RCP en el marco del cierre del PED 2025 (fecha a confirmar)

VIII - Regimen de Aprobación

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.
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).
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 Nº 24557

X - Bibliografia 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] - Mancini Marcelo y otros (2014) “Evaluación económico financiera de pequeños proyectos en Hoteleria” Editorial Universidad Nacional de Comahue.
[4] - Martínez Salvador, S. (2020). Dirección de alojamientos turísticos. Ediciones Paraninfo, SA.

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 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 8:30 a 10:30 hs.

XIV - Otros