



Ministerio de Cultura y Educación  
Universidad Nacional de San Luis  
Instituto Politécnico y Artístico Universitario  
Departamento: DETI  
Area: DETI

(Programa del año 2007)  
(Programa en trámite de aprobación)  
(Presentado el 30/06/2007 14:47:31)

### I - Oferta Académica

Materia	Carrera	Plan	Año	Período
ADMINISTRACION HOTELERA II	T.U.G.H.	29/04	2	1c

### II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
BARRETO, CARLOS ARIEL	Prof. Responsable	CONTRATO	Hs

### III - Características del Curso

Credito Horario Semanal				
Teórico/Práctico	Teóricas	Prácticas de Aula	Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.	Total
Hs	3 Hs	1 Hs	0 Hs	4 Hs

Tipificación	Periodo
C - Teoría con prácticas de aula	1 Cuatrimestre

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
15/03/2007	30/06/2007	15	60

### IV - Fundamentación

Esta asignatura tiene el propósito de satisfacer la creciente demanda de formación técnica y de servicios para quienes trabajan y deseen trabajar en las áreas operativas y de Administración en el seno de las organizaciones de la Industria de la Hospitalidad. Este programa cubre de alguna manera una gama de intereses que van desde el análisis, la planeación y organización de la Dirección Operativa y sus departamentos, hasta cómo administrar sus Recursos materiales y humanos. La realidad de la Industria Hotelera, inmersa en mercados más competitivos y cada vez más tercerizados, donde las personas juegan un rol diferenciador, (aún más considerando las organizaciones a las cuales nos acometemos) y su rendimiento, una clave ineludible del éxito o del fracaso. Esta realidad explica, por qué la necesidad de formar nuevos conocimientos, actualizados a las nuevas tendencias producto de la inclusión de nuevas tecnologías en los procesos de trabajo, como así también reconocer los nuevos servicios que valen por el capital humano de la organización. Por todo ello, y para cubrir dichas necesidades surge esta asignatura 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.

### V - Objetivos

Esta curso tiene como objetivo primordial potenciar las aptitudes a través de la capacitación, logrando un cambio conceptual y actitudinal para que los alumnos al finalizar el curso puedan:

- \* Conocer las características de las tareas que se prestan al servicio central de un hotel, La Dirección de Habitaciones: el departamento de Ama de Llaves, Recepción y personal uniformado.
- \* Dominar las técnicas de organización y control de todos los aspectos que hacen al servicio de alojamiento.
- \* Conocer y dominar las operaciones de los sectores que conforman los departamentos de la Dirección de Habitaciones.
- \* Conocer la tecnología actual aplicada en cada sector del departamento.

## VI - Contenidos

### **UNIDAD I: Introducción a la Industria de la Hospitalidad.**

Contenido: La complejidad de las organizaciones del sector Turístico. Evolución de la Industria Hotelera y Extra Hotelera. Las organizaciones Hoteleras como parte sistema social. – El sistema socio técnico económico. Tipología hotelera. El organigrama de la empresa hotelera: sus variantes según tipología.

### **UNIDAD II: Administración de los departamentos operacionales de un Hotel Dirección de Habitaciones - Pisos.**

Contenido: Principios de organización del Departamento de Ama de Llaves. Principales características del departamento. Objetivos y funciones del Departamento. Relaciones departamentales. Organigrama. Políticas del sector. El Ama de llaves / Regiduría de Pisos / Housekeeping: Funciones, responsabilidades. Circuitos administrativos y operativos. Planificación del trabajo y el personal a cargo. Programación de medios. Servicios de pisos. Procedimientos y tecnología aplicada en las labores. Las habitaciones, diseño y distribución de plantas. Documentación utilizada en operaciones, almacenaje y control de materiales consumibles y de uso. Limpieza, higiene y conservación. Áreas públicas. Lavandería-Lencería: Organización, funciones y circuitos administrativos. Esquema del desarrollo del servicio. Lencería. Rotación. Inventarios. Coordinación interdepartamental.

### **UNIDAD III: Administración de los departamentos operacionales de un Hotel Dirección de Habitaciones – Recepción / Conserjería / Conserjería.**

Contenido: La administración del departamento Recepción: Objetivos del departamento. Funciones, Planificación. Organización del Área. Tendencias actuales. Circuito Administrativo. Facturación. Salidas caja. Documentación utilizada en operaciones y control. Relación Interdepartamental. La administración del departamento de Conserjería: Objetivos del departamento. Funciones y circuito administrativo. Misiones básicas y relación departamental e interdepartamental. Llaves. Correspondencia. Control de acceso. Departamento de personal uniformado. Servicio de asistencia e información al pasajero. Información turística. Reservación de servicios turísticos. La administración del departamento de Reservas: Reservas. Llegadas. Comunicación ínter departamentales. Pasajeros VIP. Políticas del sector. Circuitos administrativos y operativos La administración del los departamentos Comunicaciones y Telefonía: Organización y funciones. Circuitos administrativos. Relación interdepartamental.

### **UNIDAD IV: Los servicios complementarios en el hotel.**

Contenidos: La Relación Inter. Departamental 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. Teoría de la servucción. Condiciones de funcionamiento. El equilibrio del sistema. El sistema de servucción de la empresa de servicio: Los elementos del sistema. Las relaciones entre los elementos del sistema. Implicaciones gerenciales del sistema de servucción.

### **UNIDAD IV: Los Sistemas de Servucción y Calidad.**

Contenidos: Teoría de la servucción. Condiciones de funcionamiento. El equilibrio del sistema. El sistema de servucción de la empresa de servicio: Los elementos del sistema. Las relaciones entre los elementos del sistema. Implicaciones gerenciales del sistema de servucción. Conceptos de Calidad. Que es calidad, como hacerla. Problemática de la calidad: Calidad de los productos y de los servicios. Dimensiones de la Calidad de los servicios. Acciones a favor de la calidad. Instrumentos de control. Los sistemas de aseguramientos de la calidad. Características y alcances. Sistemas de Aseguramiento de la calidad aplicados en el servicio hotelero.

## VII - Plan de Trabajos Prácticos

Los trabajos prácticos se desarrollarán dentro de las instancias de la Asignatura.

## VIII - Regimen de Aprobación

Con examen final integrador: Aprobar los trabajos prácticos asignados, y dos parciales con posibilidad de recuperatorio.

Promocional: Las evaluaciones aprobadas con 7 o más de 7, trabajos prácticos aprobados y presentismo del 80% de las clases.

### **IX - Bibliografía Básica**

- [1] Gray W. – Liguori S.; (1995) Hoteles y Moteles; Trillas, México.
- [2] Francisco Gomeztagle – Eduardo Martínez; (1985) Tecnología del Hospedaje; Diana, México.
- [3] Pierre Eiglier – Eric Langeard; (2000) Servucción MacGraw Hill, Barcelona.
- [4] Senlle A. – Villar J.; (1996) ISO 9000 en Empresas de Servicios; Ediciones Gestión 2000 S.A., Barcelona.
- [5] Báez Casillas, Sixto; (1995) Hotelería ; Ed. CECSA, México.
- [6] Mestre Soler, Juan; (1997) Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera:Gestión 2000 S.A., Barcelona.
- [7] Gallegos J., Felipe Principios generales para la Dirección de establecimientos Hoteleros.
- [8] Trulock, José Luís; (1996) Calidad; Gestión 2000 S.A., Barcelona.

### **X - Bibliografía Complementaria**

- [1] Schlüter R. – Winter D.:(2003) Turismo una perspectiva Empresarial; CIET, Buenos Aires
- [2] Cunill Martorel O. ( 2002) Cadenas Hoteleras. Análisis del Top 10, Ariel S.A. Barcelona.
- [3] Chon K. – Sparrowe R.; 2001 Atención al Cliente en Hotelería; Paraninfo, Madrid.

### **XI - Resumen de Objetivos**

--

### **XII - Resumen del Programa**

--

### **XIII - Imprevistos**

--

<b>ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA</b>	
	<b>Profesor Responsable</b>
Firma:	
Aclaración:	
Fecha:	