



**UNIVERSIDAD CAECE**  
**DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES**

PROGRAMA DE: <b>SERVICIOS HOTELEROS II</b>		
CODIGO DE LA CARRERA <b>083</b>	PLAN DE LA CARRERA <b>04H</b>	CODIGO ASIGNATURA <b>1420/04H</b>
AÑO <b>1°</b>	CUATRIMESTRE <b>1°</b>	VIGENCIA <b>2004</b>
CARRERA: <b>LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA</b>		
N° DE RESOLUCIÓN MINISTERIAL <b>157/02</b>		N° DE RESOLUCIÓN INTERNA <b>762/00 – 107/01 – 533/01 – 99/04</b>

**OBJETIVOS**

Transmitir la importancia que tienen en la gestión hotelera los diferentes tipos de servicios, en especial el área alojamiento

**CONTENIDOS MINIMOS**

Sector de habitaciones. Su organización. Descripción de cargos, tareas y equipos. Perfil y entrenamiento del personal. Uniformes. Organización de los horarios. Planillas de turno y distintos puestos de trabajo. Interacción de área con otros sectores. Influencia del buen manejo del área en los costos generales. Principios generales de mantenimiento. Diferentes sectores del área. Áreas: habitaciones, públicas, depósito, limpieza. Cálculo de personal y su entrenamiento. Mucamas y supervisoras. Cuidado de muebles y equipamiento específico. Control de objetos olvidados/faltantes. Informe. Depósito de objetos. Problemas típicos del área. Resolución de los mismos.

## **PROGRAMA ANALÍTICO**

### **CONTENIDO:**

#### **1. LA GOBERNANTA**

Definición y funciones. Cualidades que debe poseer. Políticas Administrativas y operacionales. Organigrama del sector. Relación del departamento de Regiduría de Pisos con otros departamentos del hotel. El personal a cargo: funciones. La coordinación y distribución del trabajo. Relaciones Humanas. Problemas Humanos.

#### **2. LA MUCAMA**

Funciones. Normas a seguir. Horarios de trabajo. Reportes de control de pisos. Habitaciones. Limpieza del piso: pasillos y escaleras. Limpieza de habitaciones y cuartos de baño. Averías. Cambios de habitaciones: tipos, como realizarlo. Bloqueo y desbloqueo: como realizarlo. El turno de tarde: tipo de uniforme, limpiezas complementarias. Apertura: definición, como realizarla.

#### **3. EL OFFICE**

Definición. Constitución cuantitativa del stock. Stock de lencería. Stock de artículos y útiles de limpieza. Productos de limpieza, características y aplicaciones. Pedidos de material. Los carros de limpieza. Medidas generales de orden y limpieza en el office.

#### **4. REVISIONES**

Horarios para hacerlas efectivas. Formas de hacer revisión de habitaciones. Revisión de las áreas públicas. Revisión de zonas privadas.

#### **5. CONTROLES**

De habitaciones. De desperfectos y averías. De productos de limpieza. De personal. Objetos olvidados por el cliente. Inventarios. Clientes V.I.P.

#### **6. LAVANDERIA Y LENCERIA**

Función del departamento. Horarios de funcionamiento. Cambios de ropa de habitación. Lavado de ropa (precauciones). Ropa de clientes. Maquinarias y útiles de lavandería. Mantenimiento. Productos de limpieza. Almacén de lavandería.

#### **7. SEGURIDAD E HIGIENE**

Higiene. Seguridad y prevención de accidentes. Principio de protección. Botiquín de Gobernanta. Primeros Auxilios.

#### **BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:**

- Dennis L. Foster: **Introducción a la Industria de la Hospitalidad**. McGraw Hill 1994.
- Gerald W. Lattin: **Administración Moderna de Hoteles y Moteles**. Trillas.
- De la Torre F.: **Curso de Administración Hotelera, División Cuartos**.

#### **BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA:**

- Ival Rocca: **Hospedaje**. Bias Editora 1973.
- Marque/Blanco. **Servicios Turísticos**. Diana 1987.
- Dennis Foster. **Recepción en Hotelería**. McGraw Hill 1994.
- Sec. Tur. **Manual de Administración Hotelera**. Limusa 1992.
- Sec. Tur. **Manual del Puesto del Auditor Nocturno**. Limusa 1990.
- Gómez Tagle/Martínez. **Tecnología del Hospedaje**. Diana 1991.
- W. Scholz. **Administración Lucrativa de Hoteles y Moteles**. CECSA 1979.
- Beavis/Medlik. **Organización Hotelera**. Paraninfo 1978.
- H. M. Mazer. **Administración Hotelera**. Macchi 1976.
- Francisco de la Torre. **Administración Hotelera**. Trillas 1994.
- Beavis/Medlink. **Organización Hotelera**. Paraninfo 1978.

## **METODOLOGIA**

Desarrollo de clases teóricos - prácticos

## **EVALUACIÓN: APROBACIÓN DEL CURSADO DE LA ASIGNATURA**

- Cumplimiento del 75% de asistencia
- Evaluaciones parciales según lo establecido en la planificación de la materia presentada en su oportunidad por la cátedra.

## **EVALUACIÓN FINAL: REGIMEN DE APROBACIÓN DE LA MATERIA**

La evaluación final con un examen final oral y/o escrito, que comprenda la totalidad de los contenidos estudiados durante el cuatrimestre.



**HENRI BOSCH**  
Director de Departamento



**PATRICIA PEROUCH**  
Secretaria Académica