



UNIVERSIDAD CAECE
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES

PROGRAMA DE: SERVICIOS HOTELEROS I		
CODIGO DE LA CARRERA 083	PLAN DE LA CARRERA 04H	CODIGO ASIGNATURA 1418/04H
AÑO 1º	CUATRIMESTRE 1º	VIGENCIA 2004
CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACION HOTELERA		
Nº DE RESOLUCIÓN MINISTERIAL 157/02		Nº DE RESOLUCIÓN INTERNA 762/00 – 107/01 – 533/01 – 99/04

OBJETIVOS

- Que los alumnos tengan una visión general de las empresas hoteleras.
- Que conozcan la operación del front office.

CONTENIDOS MINIMOS

Servicios del área alojamiento. Funciones. Políticas administrativas y operativas. Organización del sector. Coordinación de la actividad. El personal. Puestos y funciones en hoteles, según sus distintas magnitudes del establecimiento. Relaciones interdepartamentales. Principios, técnicas y controles aplicables en cada función; Recepción: reservas (política y sistemas) Circuitos administrativos de ingreso, egreso del pasajero. Funciones durante la estancia. Auditoría nocturna. Conserjería. Personal uniformado.

PROGRAMA ANALITICO

1. *Estructura del Front Office: Enfoque material y físico. Enfoque sobre la importancia del factor humano. Organigramas.*
2. *Reservaciones: Tipos de reservas, pedidos de reservas, tarifas. Condiciones del operador telefónico. Disponibilidad, forecast, overbooking, turnaway, waiting list, reservas garantizadas, no show.*
3. *Recepción: Factor humano (características, actitudes, conductas). Job description, Check list. Check in (diferentes formas), recepcionista como factor de vta (upselling). Interacción con otros departamentos. Check out (diferentes procesos). Caja de recepción. Tratamiento de quejas.*

4. *Auditoría: funciones del auditor, procesos de control, cierre del sistema.*
5. *Conserjería: organización del sector, toma de mensajes, recepción de paquetes u otros encargos. Asesoramiento turístico. Personal a cargo (bell captain, porteros, bell boys) Bienvenida al hotel, entrada y salida de pasajeros, entrada y salida de equipaje*
6. *Telefonía: recepción y transferencia de llamadas, etiqueta telefónica, despertares, llamadas de emergencia. Toma de mensajes, localización y búsqueda de huéspedes*

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

Mestres Soler, J. ***Técnicas de Dirección y gestión hotelera.***

R. Martin. ***Organización en Hoteles I.***

López García, S. ***Recepción y atención al cliente.***

Denno L. Foster- Mc Graw-Hill. ***Recepción en Hotelería: Administración y Operación.***

Di Muro, L. ***Manual Práctico de recepción.***

Revistas especializadas (Ej: Hotel News)

METODOLOGIA

Clases teórico/ prácticas con actividades individuales o grupales, utilizando distintas técnicas (análisis de casos, role-playing, etc)

EVALUACION: APROBACIÓN DEL CURSADO DE LA ASIGNATURA

- Cumplimiento del 75% de asistencia a clase.
- El curso se aprobara mediante la presentación de trabajos practico y/o parciales.

EVALUACION FINAL: REGIMEN DE APROBACIÓN DE LA MATERIA

Aprobación de un examen final individual.



HENRI BOSCH
Director de Departamento



MARIANA ORTEGA
Secretaria Académica