

Plan de Trabajo – Gestión de Servicios Hoteleros

Período de clases: segundo cuatrimestre 2018

Docentes a cargo: Stella Pereyra

FECHA	CLASE	CONTENIDOS	BIBLIOGRAFÍA
13/08	1	Presentación del curso <u>UNIDAD 1</u> Introducción a la Industria Hotelera. Principales consideraciones sobre “Gestión – Servicios – Hoteleros”: enfoque clásico y moderno. La Dirección Hotelera. Tipologías. Funciones, técnicas de la Dirección. Management Hotelero. Funciones. Modelos de gestión hoteleros. Características generales. La departamentalización hotelera, siguiendo del modelo americano. Características.	<ul style="list-style-type: none"> - Pierre Eigler, Eric Longeard (2000) SERVUCCIÓN. El marketing de servicio. McGraw-Hill, Barcelona. (Capítulo 1). - Mestre Soler Juan R (2000), Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera; Ed. Gestión 2000. (Capítulos 26 y 27) - Ramírez Cavassa, César (1995) Hoteles: gerencia, seguridad y mantenimiento.. Ed. Trillas, México. (Capítulos 1, 2 y 3)
16/08	2	<u>UNIDAD 1</u> El Servicio, concepto de servucción, características y dimensiones del servicio. La Hotelería como actividad socio técnica económica. Hotelería: Definición. Breve reseña sobre clasificación de hoteles, Elementos básicos que conforman un hotel y sus funciones. Técnicas de Dirección y gestión hotelera.	Bibliografía optativa: <ul style="list-style-type: none"> - Gallego, Jesús. (2002) Gestión de Hoteles. Paraninfo. España. (Cap. 3) - González, L. y Talón P. (2003) Dirección hotelera. Operaciones y Procesos. Editorial Síntesis. Madrid. (Capítulos 3 y 4)
20/08		FERIADO	
23/08	3	<u>UNIDAD 2:</u> Organización del Departamento de habitaciones, tipos y objetivos. Definición, organización y funciones. Organización Departamental según tipología: Housekeeping, Regiduría de Pisos, Pisos, habitaciones. Definición, funciones, sectores, definición de Áreas públicas y privadas, Áreas de Personal, Pisos, Lavadero. Principales dificultades del área de Housekeeping.	<ul style="list-style-type: none"> - Báez, Sixto, (1995) Hotelería. Segunda Edición. Ed. C.E.C.S.A. México. (Capítulos 2, 8, 9). - Mestre Soler Juan R (2000), Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera; Ed. Gestión 2000. (Capítulos 14 y 15). - Olmo Garré María José, (2005) Departamento de gobernanta de hotel – Sistemas y procesos; Ed. Síntesis. Madrid. (Capítulos 1 y 2). - Simón Miguel Ángel (2004) Housekeeping – Ama de Llaves; Ediciones Turísticas. Buenos Aires. (Libro completo)
27/08	4	<u>UNIDAD 3</u> Sistemas de organización y control de las Áreas públicas y privadas. Distribución y cálculo de personal. Proporciones para el cálculo. Reportes utilizados en el departamento. Asignación de tareas según turnos. Estandarización del servicio. El servicio y la calidad del servicio en el área de habitaciones. Estándares de calidad. Modelos de gestión de calidad utilizados en el sector. PRÁCTICAS CÁLCULO DE PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> - Olmo Garré María José, (2005) Departamento de gobernanta de hotel – Sistemas y procesos; Ed. Síntesis. Madrid. (Capítulo 3). - Simón Miguel Ángel (2004) House Keeping – Ama de Llaves; Ediciones Turísticas. Buenos Aires. (Libro completo).

30/08	5	<u>UNIDAD 4</u> El Personal operativo: La mucama. Descripción de su tarea. Presentación. Importancia de su trabajo. Otros cargos del sector: Descripción de tareas y funciones. El office. Elementos de trabajo. Turnos y funciones.	- Olmo Garré María José, (2005) Departamento de gobernanta de hotel – Sistemas y procesos; Ed. Síntesis. Madrid. (Capítulos 4, 6 y 9). <u>Bibliografía optativa:</u> - Mestre Soler Juan R (2000), Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera; Ed. Gestión 2000
03/09	6	<u>UNIDAD 5:</u> Planificación y organización de la limpieza de Habitaciones. Preparaciones previas. El Carro de la mucama. Asignación de Habitaciones. Procedimientos de limpieza. Inspecciones pertinentes. Control de Calidad. Auditoria de operativa. Planificación, organización de la limpieza y conservación de cielorrasos, paredes, muebles y apliques. Carpetas y otros tipos de revestimientos de pisos. Su limpieza y Mantenimiento. Camas, Blancos y Uniformes	- Olmo Garré María José (2005) Departamento de gobernanta de hotel – Sistemas y procesos; Ed. Síntesis. Madrid. (Capítulos 5 y 7) - Simón Miguel Ángel (2004) Housekeeping – Ama de Llaves; Ediciones Turísticas. Buenos Aires. (Libro completo) <u>Bibliografía optativa:</u> - Mestre Soler Juan R (2000), Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera; Ed. Gestión 2000.
06/09	7	<u>UNIDAD 6:</u> El lavadero. Organización, Gestión y control. Lavadero Propio vs. Lavadero tercerizado. Tendencias actuales. Planeamiento. Factores para comprar los equipos. Superficies. Cuidado y conservación de los blancos. Flujo de Lavado. Maquinarias y Equipamiento. Lencería. Tintorería. Pronóstico de lavados. Presupuesto del área y asignación de recursos. Cálculo de lavadero. Ejercicios prácticos	- Báez Casillas Sixto (1991) Departamento de Lavandería, CECSA. (Capítulos 1, 2, 3, 4 y 5) - Olmo Garré María José (2005) Departamento de gobernanta de hotel – Sistemas y procesos; Ed. Síntesis. Madrid. (Capítulos 6 y 8). - Simón Miguel Ángel (2004) Housekeeping – Ama de Llaves; Ediciones Turísticas. Buenos Aires. (Libro completo)
10/09		AUSENCIA DEL DOCENTE	
13/09			
17/09	8	PRIMER PARCIAL	
20/09	9	PARCIAL PRÁCTICO PERSONAL Y LAVADERO	
24/09	10	<u>UNIDAD 7:</u> Clasificación de establecimientos hoteleros. Introducción al sector Front Desk. Organización y Subdepartamentos. Funciones. Personal del departamento: recepción, conserjería, reservas, telefonía, caja, facturación. Ciclo de alojamiento. Tipos de Habitaciones. CONSIGNAS TP GRUPAL CANALES DE RESERVAS	- Báez Casillas, Sixto (1995) Hotelería. Segunda Edición. Ed. C.E.C.S.A. México. (Cap. 4) - Navarro Ureña, Antonio (2008) Recepción Hotelera y Atención al Cliente. Paraninfo. España – (Cap. 1) <u>Bibliografía optativa:</u> - Gallego, Jesús. (2002) <i>Gestión de Hoteles</i> . Paraninfo. España. (Cap. 8).
27/09	11	<u>UNIDAD 8:</u> Reservas: organización y estructura del área. Precios y Tarifas. Concepto y tipos de tarifas. Planes. Planning: concepto y tipos. Documentos y formularios de reservas. Proceso de reservas: clasificación de reservas, control de disponibilidad, confirmación. Reservas grupales. Sistemas	- Báez Casillas, Sixto (1995) Hotelería. Segunda Edición. Ed. C.E.C.S.A. México. (Capítulo 3). - Mestre Soler Juan R. (2000), Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera; Ed. Gestión 2000. – (Capítulos 6, 7 y 8) - Navarro Ureña, Antonio. (2008) Recepción Hotelera y Atención al Cliente. Paraninfo. España (Cap. 2)

		PRESENTACIÓN TP GRUPAL CANALES DE RESERVAS.	
01/10	12	<p><u>UNIDAD 8:</u> Reservas: organización y estructura del área. Precios y Tarifas. Concepto y tipos de tarifas. Planes. Planning: concepto y tipos. Documentos y formularios de reservas. Proceso de reservas: clasificación de reservas, control de disponibilidad, confirmación. Reservas grupales. Sistemas.</p> <p style="text-align: center;">PRACTICA RESERVAS</p>	<p>- Báez Casillas, Sixto (1995) Hotelería. Segunda Edición. Ed. C.E.C.S.A. México. (Capítulo 3).</p> <p>- Mestre Soler Juan R. (2000), Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera; Ed. Gestión 2000. – (Capítulos 6, 7 y 8).</p> <p>- Navarro Ureña, Antonio. (2008) Recepción Hotelera y Atención al Cliente. Paraninfo. España (Cap. 2)</p>
04/10	13	<p><u>UNIDAD 9:</u> Recepción: Proceso de check-in. Ingresos con y sin reservas. Porcentajes de ocupación. Tarjeta de registro, rack de ocupación. Asignación y pre-asignación de habitaciones. El cliente de un hotel. Control de quejas. Relaciones interdepartamentales.</p> <p>ENTREGA CONSIGNAS TP GRUPAL (INVESTIGACIÓN)</p>	<p>- Báez Casillas, Sixto (1995) Hotelería. Segunda Edición. Cecsa. México. (Capítulo 4).</p> <p>- Mestre Soler Juan R. (2000), Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera; Ed. Gestión 2000. – (Capítulos 6, 7 y 8).</p> <p>- Navarro Ureña, Antonio. (2008) Recepción Hotelera y Atención al Cliente. Paraninfo. España (Cap. 3).</p>
08/10	14	<p><u>UNIDAD 9:</u> Recepción: Proceso de check-in. Ingresos con y sin reservas. Porcentajes de ocupación. Tarjeta de registro, rack de ocupación. Asignación y pre-asignación de habitaciones. El cliente de un hotel. Control de quejas. Relaciones interdepartamentales</p>	<p>- Báez Casillas, Sixto (1995) Hotelería. Segunda Edición. Cecsa. México. (Capítulo 4).</p> <p>- Mestre Soler Juan R. (2000), Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera; Ed. Gestión 2000. – (Capítulos 6, 7 y 8)</p> <p>- Navarro Ureña, Antonio. (2008) Recepción Hotelera y Atención al Cliente. Paraninfo. España (Cap. 3)</p>
11/10	15	<p><u>UNIDADES 9 y 10:</u> Cuenta Corriente de huéspedes: Apertura de folios de producción, sistema de puntos de venta. Saldos deudores y acreedores. Pagos parciales y finales. Facturación: funciones; puntos de venta; folios de producción; cargos; formas de pago; facturas (tipos). Proceso de Check-out: horarios de salida, late check-out y day rate. Overstays y understays. Ejercitación.</p>	<p>- Báez Casillas, Sixto (1995) Hotelería. Segunda Edición. Cecsa. México. (Capítulo 4).</p> <p>- Navarro Ureña, Antonio. (2008) Recepción Hotelera y Atención al Cliente. Paraninfo. España – (Capítulo 4).</p> <p>-Mestre Soler Juan R. (2000), Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera; Ed. Gestión 2000.- (Capítulos 10 y 11)</p>
15/10		FERIADO	
18/10	16	<p><u>UNIDAD 11:</u> Caja de Recepción: Cierre de caja, diferentes formas de cobro, control de garantías. Auditoría Nocturna: objetivos; listados emitidos; cierre hotelero: Cálculo de estadísticas. Análisis de habitaciones, pax y facturación. Calidad en el servicio. Nuevos perfiles Ejercitación.</p>	<p>- Báez Casillas, Sixto (1995) Hotelería. Segunda Edición. Ed. C.E.C.S.A. México. (Capítulos 5).</p> <p>- Mestre Soler Juan R. (2000), Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera; Ed. Gestión 2000. – (Capítulos 9, 12, 13).</p> <p>- Navarro Ureña, Antonio. (2008) Recepción Hotelera y Atención al Cliente. Paraninfo. España (Capítulos 5, 7 y 8.)</p> <p><i>Bibliografía optativa:</i> Gallego, Jesús. (2002) Gestión de Hoteles. Paraninfo. España. (Cap. 7)</p>
22/10	17	<p><u>UNIDAD 12:</u> Yield Management: Concepto. Beneficios del YM. Impacto en los</p>	Bibliografía entregada por el docente.

		negocios. Claves del sistema. Gestión de la producción: precios y tarifas. Precio medio. Indicadores clave del Revenue Management. MPI: índice de penetración en el mercado. RGI: índice de generación de ingresos.	
25/10	18	EXPOSICIÓN TP GRUPAL (INVESTIGACIÓN)	
29/10	19	EXPOSICIÓN TP GRUPAL (INVESTIGACIÓN)	
01/11	20	EXPOSICIÓN TP GRUPAL (INVESTIGACIÓN)	
05/11	21	EXPOSICIÓN TP GRUPAL (INVESTIGACIÓN)	
08/11	22	EXPOSICIÓN TP GRUPAL (INVESTIGACIÓN)	
12/11		VIAJE A CHILE	
15/11			
19/11			FERIADO
22/11	23	SEGUNDO PARCIAL	
26/11	24	Entrega de notas y clase de consultas	
29/11	25	RECUPERATORIOS	
03/12	26	COLOQUIOS	
06/12	27	COLOQUIOS	
10/12			
13/12		CIERRE CUATRIMESTRE	