

Plan de Trabajo – Gestión de Servicios Hoteleros

Período de clases: primer cuatrimestre 2019

Docentes a cargo: Stella Pereyra

FECHA	CLASE	CONTENIDOS	BIBLIOGRAFÍA
21/03	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)
25/03	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.	<p>Bibliografía optativa:</p> <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)
28/03	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)
01/04	4	<u>UNIDAD 2:</u> La Housekeeper: Funciones, tareas, responsabilidad y atribuciones. Definición del cargo: aspectos intrínsecos y extrínsecos: aspectos necesarios y deseables como personalidad, presentación, conocimientos. Administración del Área, selección del personal. Supervisión de la tarea. Relaciones Inter-departamentales	<ul style="list-style-type: none"> - 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) <p><u>Bibliografía optativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gallego, Jesús. (2002) Gestión de Hoteles. Paraninfo. España. Cap 7.
04/04	5	<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).

08/04	6	<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
11/04	7	<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.
15/04	8	<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)
18/04		FERIADO	
22/04	9	PARCIAL PRÁCTICO PERSONAL Y LAVADERO	
25/04	10	PRIMER PARCIAL TEÓRICO	
29/04	11	<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.	- Báez Casillas, Sixto (1995) Hotelaría. 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).
02/05	12	<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. CONSIGNAS TP GRUPAL CANALES DE RESERVAS	- Báez Casillas, Sixto (1995) Hotelaría. 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).

06/05	13	<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>PRESENTACIÓN TP GRUPAL CANALES DE RESERVAS.</p>	<p>- Báez Casillas, Sixto (1995) <i>Hotelería</i>. Segunda Edición. Ed. C.E.C.S.A. México. (Capítulo 3).</p> <p>- Mestre Soler Juan R. (2000), <i>Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera</i>; Ed. Gestión 2000. – (Capítulos 6, 7 y 8)</p> <p>- Navarro Ureña, Antonio. (2008) <i>Recepción Hotelera y Atención al Cliente</i>. Paraninfo. España (Cap. 2)</p>
09/05	14	<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>PRACTICA RESERVAS</p>	<p>- Báez Casillas, Sixto (1995) <i>Hotelería</i>. Segunda Edición. Ed. C.E.C.S.A. México. (Capítulo 3).</p> <p>- Mestre Soler Juan R. (2000), <i>Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera</i>; Ed. Gestión 2000. – (Capítulos 6, 7 y 8).</p> <p>- Navarro Ureña, Antonio. (2008) <i>Recepción Hotelera y Atención al Cliente</i>. Paraninfo. España (Cap. 2)</p>
13/05	15	<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) <i>Hotelería</i>. Segunda Edición. Cecs. México. (Capítulo 4).</p> <p>- Mestre Soler Juan R. (2000), <i>Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera</i>; Ed. Gestión 2000. – (Capítulos 6, 7 y 8).</p> <p>- Navarro Ureña, Antonio. (2008) <i>Recepción Hotelera y Atención al Cliente</i>. Paraninfo. España (Cap. 3).</p>
16/05	16	<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) <i>Hotelería</i>. Segunda Edición. Cecs. México. (Capítulo 4).</p> <p>- Mestre Soler Juan R. (2000), <i>Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera</i>; Ed. Gestión 2000. – (Capítulos 6, 7 y 8)</p> <p>- Navarro Ureña, Antonio. (2008) <i>Recepción Hotelera y Atención al Cliente</i>. Paraninfo. España (Cap. 3)</p>
20/05	17	<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) <i>Hotelería</i>. Segunda Edición. Cecs. México. (Capítulo 4).</p> <p>- Navarro Ureña, Antonio. (2008) <i>Recepción Hotelera y Atención al Cliente</i>. Paraninfo. España – (Capítulo 4).</p> <p>- Mestre Soler Juan R. (2000), <i>Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera</i>; Ed. Gestión 2000.- (Capítulos 10 y 11)</p>
23/05	18	<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</p> <p>Ejercitación.</p>	<p>- Báez Casillas, Sixto (1995) <i>Hotelería</i>. Segunda Edición. Ed. C.E.C.S.A. México. (Capítulos 5).</p> <p>- Mestre Soler Juan R. (2000), <i>Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera</i>; Ed. Gestión 2000. – (Capítulos 9, 12, 13).</p> <p>- Navarro Ureña, Antonio. (2008) <i>Recepción Hotelera y Atención al Cliente</i>. Paraninfo. España (Capítulos 5, 7 y 8.)</p> <p><i>Bibliografía optativa:</i></p>

			Gallego, Jesús. (2002) Gestión de Hoteles. Paraninfo. España. (Cap. 7)
27/05	19	<u>UNIDAD 12:</u> Yield Management: Concepto. Beneficios del YM. Impacto en los 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.	Bibliografía entregada por el docente.
30/05	20	<u>UNIDAD 12:</u> Yield Management: Concepto. Beneficios del YM. Impacto en los 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.	Bibliografía entregada por el docente.
03/06	21	EXPOSICIÓN TP GRUPAL (INVESTIGACIÓN)	
06/06	22	EXPOSICIÓN TP GRUPAL (INVESTIGACIÓN)	
10/06	23	EXPOSICIÓN TP GRUPAL (INVESTIGACIÓN)	
13/06	24	EXPOSICIÓN TP GRUPAL (INVESTIGACIÓN)	
17/06		FERIADO	
20/06			
24/06	25	Clase de consulta	
27/06	26	SEGUNDO PARCIAL	
01/07	27	Entrega de notas y clase de consultas	
04/07	28	RECUPERATORIOS	
08/07		FERIADO	
11/07		COLOQUIOS	
15/07		COLOQUIOS	
18/07		CIERRE CUATRIMESTRE	