

Universidad Católica de Cuyo Sede San Luis – Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales



Programas Año Académico 2008

## **UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUYO SEDE SAN LUIS**

**Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales**

**Programa de Estudio de la Asignatura ATENCION AL CLIENTE  
(HOUSEKEEPING) correspondiente a la carrera de LIC. EN  
HOTELERIA Y TURISMO correspondiente al ciclo lectivo 2008,  
ANUAL.**

Profesor/a a Cargo: LIC. GABRIELA AVERSA

Código de Asignatura: 922



## **PROGRAMA DE ATENCION AL CLIENTE (HOUSEKEEPING)**

**Código: 922**

### 1. Contenidos Mínimos del Plan de Estudios, según Res HCSUCC y Res ME

Organización del sector. 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 Housekeeping con otros sectores. Recepción, reservas, mantenimiento, room división. Control de llaves. Influencia del buen manejo del Housekeeping en los cotos generales. Principios de Mantenimiento.

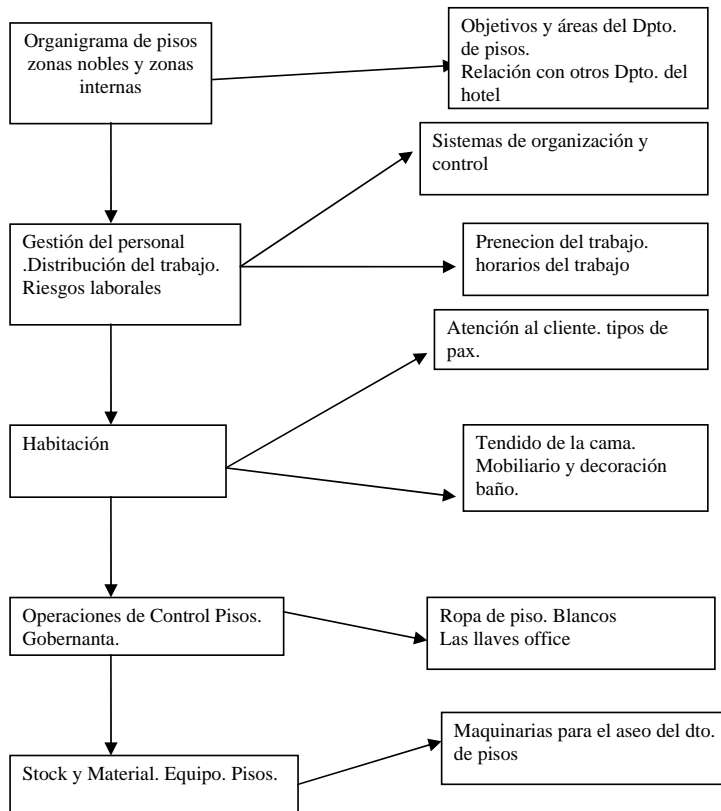
Con formato: Sin Sombra

### 2. El marco de referencia y el esquema del programa

**-Esquema**

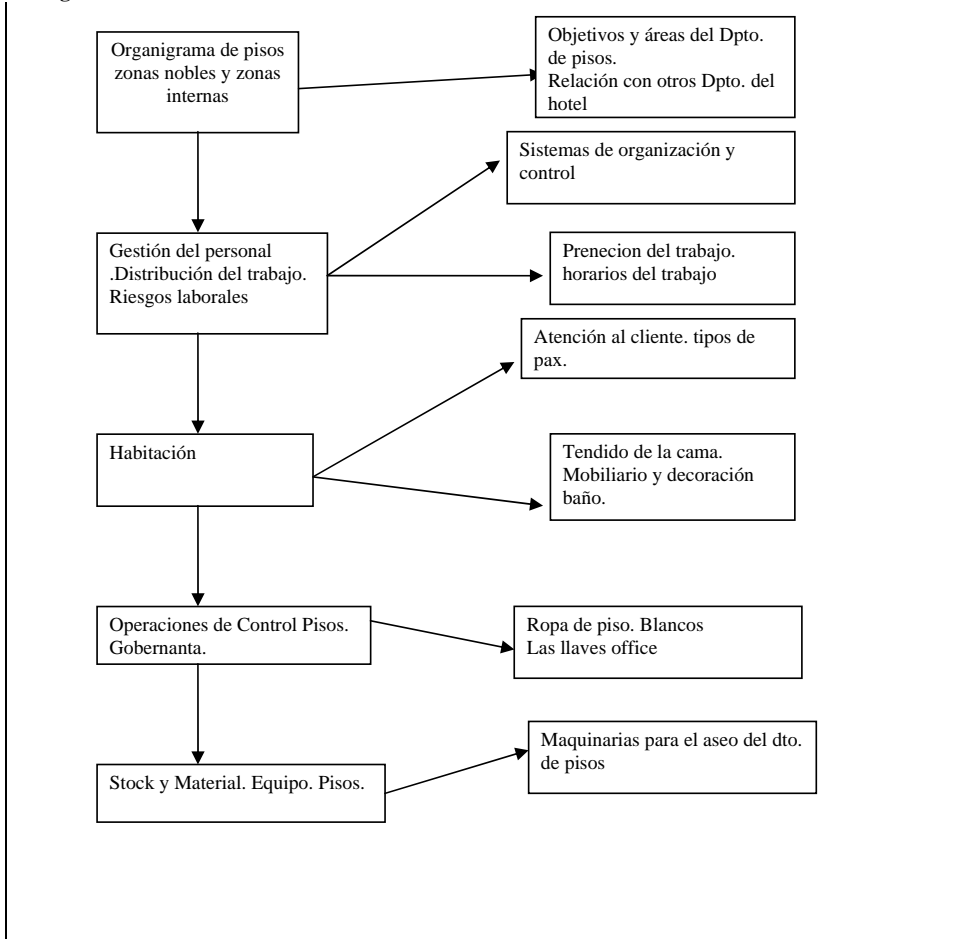


**Programas Año Académico 2008**





**Programas Año Académico 2008**



**-Correlatividades:** Gestión De Empresas Gastronómicas- Organización De Reuniones Sociales Y Empresariales

**-Objetivo del Programa** Que el alumno logre: Identificar las características fundamentales del Housekeeping y sus relaciones con el resto de la organización, distinguir los diferentes sectores que conforman el Housekeeping y comprender las modalidades de gestión e incidencia en los costos.



**Programas Año Académico 2008**

**-Prerrequisitos** Desarrollar las actividades necesarias para la realización de las tareas en el Área.

Para el cursado de la materia deberán tener en cuenta

- \*Presentación personal, aseo, uniforme,
- \*Trabajo en equipo en el Área de housekeeping
- \*Destreza y habilidades para el sector
- \*Actitud para desempeñar y desarrollar el departamento de pisos en las distintas tipologías de hoteles.

~~**-Justificación de Temas** Los temas específicos del área de pisos se desarrollan para el estado correcto de las habitaciones que son la fuente de la venta del hotel.~~

**-Justificación de Temas** Los temas específicos del área de pisos se desarrollan para el estado correcto de las habitaciones que son la fuente de la venta del hotel.

**-Conocimientos y comportamientos esperados** Conocimientos y Destreza en el Área Específica de tal forma que el alumno logre brindar servicio de calidad al huésped de acuerdo a su tipología

Correcta gestión de la gobernanta para con su equipo de pisos, gestión de los servicios de la hospitalidad brindando satisfacción en los servicios. Comunicación adecuada para que el huésped se aloje confortablemente

**-Conocimientos requeridos por asignaturas posteriores**

Calidad, en servicio al huésped de acuerdo a su tipología

Gerenciamiento hotelero, la gestión de la gobernanta para con su equipo de pisos

Gestión de los servicios de la hospitalidad satisfacción en los servicios brindados.

Servucción

Comercialización I Y II el Dpto. de pisos es el la razón de ser para la venta de habitaciones del hotel

Front desk. Comunicación por el estado del Dpto. de pisos para que el huésped se aloje confortablemente

3. Unidades didácticas

**UNIDAD DIDACTICA N°1**

Dpto. Pisos: Su importancia – Organigrama del sector.

Actividades del Dpto.

Características diferenciales. Objetivo del Dpto. Áreas del Dpto.

Relación del Housekeeping con otros Dptos.



**Programas Año Académico 2008**

**UNIDAD DIDACTICA N° 2**

La Gobernanta: Funciones. Su Perfil. Atributos Personales.  
Gestión del Personal. Motivación del Personal. Prevención.  
Controles de entradas y salidas. Distribución del trabajo. Relaciones Humanas  
De Riesgos laborales. Estatuto Gastronómico. Personal a cargo  
De la Gobernanta.

**UNIDAD DIDACTICA N°3**

Sistemas de Organización y Control.  
La Prevención del trabajo. Papelería (formas impresas).  
Horarios de Trabajo. Habitaciones. Limpieza de piso.  
Limpieza de habitación. Luces y Aire acondicionado.  
Hoja de Control de la Mucama.  
Organización de las Previsiones.  
Organización de la Gobernanta.

**UNIDAD DIDACTICA N° 4**

Atención al cliente.  
Diferentes tipos de clientes en las actividades del housekeeping Comunicación con el  
cliente.  
Objetos de la Bienvenida y Atención al cliente.  
Lo que espera el cliente del Área de Pisos.  
El cuidado de la Imagen.  
La seguridad como atención al cliente.  
Objetos olvidados por el Huésped  
Apertura. Formas de descubrir la cama.

**UNIDAD DIDACTICA N° 5**

La Habitación del Hotel.  
Necesidades del cliente en una habitación del Hotel.  
Tipos de Habitación.  
El Baño. Limpieza del Baño.  
La Habitación: Mobiliario y Decoración.  
Historia de la cama. Formas de hacer la cama.  
Terminar la limpieza del dormitorio.

**UNIDAD DIDACTICA N° 6**

Equipamiento:

Universidad Católica de Cuyo Sede San Luis – Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales



**Programas Año Académico 2008**

Las llaves. Llave Maestra. Convencional y Magnética

El carro de la Mucama.

El Office para la limpieza de Áreas

Maquinarias utilizadas en el Dpto. de Gobernanta.



**Programas Año Académico 2008**

**UNIDAD DIDACTICA N°7**

Procesos en las Operaciones del Housekeeping

Proceso y Calidad.

Actividades Anteriores a la limpieza de la Habitaciones.

Desarrollo de la Actividades de limpieza en el área de Habitaciones.

Proceso en zonas Internas y Zonas nobles.

Sistema de uso Hotelero (Programa CQR PC)

**UNIDAD DIDACTICA N° 8**

La Ropa y Productos de Limpieza

Tipología de la ropa del Hotel.

Instalaciones de la Lavandería y de la Lencería.

Tipos de Fibras .Higienización de la ropa. Duración de la Ropa.

La limpieza y Suciedad.

Los Productos de Limpieza .Precauciones en la manipulación de los productos de Limpieza

El cuidado de los Muebles, Manchas limpieza de alfombras.

Gestión de Stocks.

Las Superficies.

**4. Esquema temporal del dictado de contenidos, evaluaciones y otras actividades de cátedra**

Contenidos - Evaluaciones - Actividades	SEMANAS																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
<b>Unidad N°1</b>	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
1/4 Dpto. Pisos: Su importancia. – Organigrama del sector. Actividades del Dpto.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
8/4 Características diferenciales. Objetivo del Dpto. Áreas del Dpto. Relación del Housekeeping con otros Dptos.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>Unidad N°2</b>	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
15/4 La Gobernanta: Funciones. Su Perfil. Atributos Personales. Gestión del Personal. Motivación del Personal. Prevención.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
22/4 Controles de entradas y salidas. Distribución del trabajo. Relaciones Humanas de Riesgos laborales. Estatuto Gastronómico. Personal a cargo de la Gobernanta.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>Unidad N° 3</b>	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
29/4 Sistemas de Organización y Control. La Prevención del trabajo. Papelería (formas impresas). Horarios de Trabajo. Habitaciones. Limpieza de piso.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.





#### Programas Año Académico 2008

### 5. Evaluación y promoción

Se tomara con evaluación un trabajo práctico por cada unidad didáctica  
Y deberán desarrollar con la cátedra de front desk un desarrollo de la explotación de la organización hotelera de un establecimiento que brinde servicios de alojamiento.

En grupos Apart hotel, hoteles, estancias, hoteles temáticos, lodge, complejos turísticos Bungalows, cabañas, hosterías, residenciales, etc.

Los trabajos prácticos los deberán entregar después del dictado de cada unidad didáctica  
En la clase siguientes evaluado

Deberán entregar de cada visita un trabajo con guía de desarrollo de los establecimientos  
Hoteleros El alumno si obtiene un promedio de 9 nueve, en los dos exámenes parciales y presentación de los trabajos Prácticos a termino.

Se le tomara un Tema del Programa de la materia en el primer turno del mes de Noviembre

### 6. Bibliografía

- Housekeeping Operations , kappa 1997 USA
- Hoteles, Gerencia, Seguridad y Mantenimiento. Trillas México
- La Gouvernante. Van de Calseyde. París Francia
- Dpto. De Gobernanta de Hotel- María José Olmo Garre, Ed, Síntesis.
- Tecnología del Hospedaje. F Gomeztagle y Martinez Ed Diana México
- La Gobernanta Asunción López Collado.
- gestión Funcional Del Alojamiento. Pilar López Zanon.

### 7. Actividad del Cuerpo docente de la cátedra

	Apellido	Nombres
Profesor Titular:	Lic. AVERSA	GABRIELA
Profesor Asociado:		
Profesor Adjunto:		
Jefe de Trabajos Prácticos:		
Ayudante Diplomado:		
Auxiliar Alumno Ad-honorem	Cintia	Gomez

#### Reuniones de Cátedra. 1 VEZ POR SEMANA

#### Resumen del estado del arte de la especialidad.

La Hotelería ha sido siempre uno de los pilares fundamentales del turismo. Con el paso del tiempo la industria hotelera se redimensionó, se sofisticó y demandó de un mayor profesionalismo por parte de sus agentes operarios.



**Programas Año Académico 2008**

Esta tecnificación requirió y requiere día a día mayor capacitación. Es imposible enfrentar a la competencia y prestar un servicio de calidad sin constante adecuación de los conocimientos.

Housekeeping (Ama de llaves) es un departamento prioritario del organigrama y se puede afirmar que de su funcionamiento dependerá en parte el éxito del hotel.

**Actividades científico técnicas en curso y planeadas durante el período.**

Se desarrollará clases teóricas con el apoyo de técnicas audiovisuales. Se harán prácticas en el área de pisos.

VIAJE PARA VISITAR LOS HOTELES 5 ESTRELLAS

Participación Tercer seminario de la Región de Cuyo abril 2008.

Visitas a hoteles de la Provincia de San Luis

Firma del Profesor a Cargo: M GABRIELA AVERSA
Aclaración de Firma:
Fecha: febrero 2008