**ISFDYT 46**

**PROGRAMA AÑO 2024**

**TECNICACTURA SUPERIOR EN HOTELERIA.**

**PRIMER AÑO**

**ADMINISTRACION DE PISOS , RECEPCION Y CONSERJERIA**

**PROFESORA GABRIELA S NUNEZ**

**INTRODUCCION**

En esta Cátedra de formación específica el propósito será brindar conocimiento sobre la estructura y organización de Hoteles, tanto en sus procesos y procedimientos desde lo general a las funciones más especificas que se realizan en los departamentos de Recepción , Conserjería, Administración de Pisos , Habitaciones .

La idea es reconocer las particularidades de la Organización hotelera , definir sus áreas según funciones , los puestos de trabajo especificos , los distintos perfiles y habilidades necesarios para desarrollarse en cada área de producción de servicios .Se recorrerán los procesos de reservas , recepción , conserjería , atención al cliente , gestión de la seguridad del huésped y sus pertenencias. Gestión de la información . Calidad en la atención , y fidelización al cliente

# UNIDAD I: LA ORGANIZACIÓN HOTELERA . La hotelería como industria . Su organización y áreas de negocios . Su clasificación formal en nuestro país. La ley Nacional de Hotelería 18828 y Anexos. Los establecimientos hoteleros y parahoteleros . Las nuevas clasificaciones según los huéspedes . El impacto de Trip Advisor y Google y la clasificación por reviews. Las estrellas Michelin en gastronomía y su concepto y jerarquización actual Analizaremos las variables de Servicio , confort , atención al cliente , en la toma de decisiones al reservar un hotel -

# UNIDAD 2 : EL ESTABLECIMIENTO HOTELERO. EL HOTEL : El hotel como organización diseñada para que las distintas actividades primarias , operativas , estratégicas y de soporte , se focalizan en la creación de valor para los clientes . Los Standares de servicio. clasificación y categorización El manual de operaciones

Los procesos en la prestación del servicio hotelero . La atención al huésped : “confort “ “bienestar”

La ley Nacional de hotelería, su alcance y reglamentación como punto de partida para la organización de standares de servicio . - Organigrama general de un hotel.- Organización de los departamentos.- Relaciones interdepartamentales. Los standares de categorización en hotelería . La matriz de medición en Estrellas vs el concepto actual de posicionamiento por plataformas cooperativas (modelo Tripadvisor)

El concepto de bienestar y atención al cliente en Hotelería .

Las diferentes funciones departamentales y su relación transversal

**UNIDAD 3 :**  **ORIGENES** .Los orígenes de la actividad hotelera , su desarrollo y evolución hasta la actualidad . los primeros alojamientos básicos para viajeros y peregrinos : las posadas . la evolución en el concepto de hotel tradicional . El primer hotel . El boom de la hotelería , las cadenas hoteleras – el siglo actual y las nuevas modalidades que son tendencia-

# UNIDAD 4 : ORGANIZACIÓN DEL FRONT DESK.

Las habitaciones , Categorización , tipos . Las tarifas hoteleras . Las opciones de restauración . AB, BB, CP, MAP, FAP, AI

Estructura del departamento y sub departamentos : Reservas, recepción, telefonía y Conserjería Puestos de trabajo Funciones principales

Los diferentes puestos de trabajo y los perfiles de personal en cada caso , sus particularidades y las funciones de las personas involucradas en la cadena de servicios .

Horarios de trabajo y entrada y salida del hotel .uniformes y perfil del puesto. Prolijidad .reglamentación sobre no fumar Puntualidad y horarios . Area de reservas : operativas usuales Lost&found

# UNIDAD 5 : RECEPCIÓN.

El ciclo de huésped.- Organización de la recepción.- Asignación de habitaciones.- Métodos de pago.- Check-in (ingresos).- Huéspedes Tipos de ingresos al Hotel (early check in, late check in, early check out , late check out, day use).- La ficha de registro.- Entrega de llaves.- Actividades administrativas en recepción.- Actividades durante la estadía del huésped.- Manejo de correspondencia.- Manejo de las llamadas telefónicas.- Pedidos especiales.- Huespedes VIP Manejo de quejas y sugerencias.- Seguridad en el hotel.- Auditoría nocturna.- Check-out (salidas).- Cierre de cuentas y cobro.-.- Despedida (cierre).

Procedimientos de facturación y cobro aplicados: Diferenciación de los diversos medios de pago y su concreción. Aplicación de políticas y procedimientos de garantías. Facturación . Fidelización y acciones de post venta

# UNIDAD 6: Reservas: tipos, origen, registro y reportes.- Como manejar una reserva telefónica.- Como manejar una reserva por correo electrónico.- Modalidades y métodos para garantizar una reserva.- Beneficios de tomar bien una reserva y aspectos negativos de tomar mal una reserva.- Reservas NO-SHOW. Reservas de grupos

Telefonía. Roles y tareas especificas

# UNIDAD 7 : CONCIERGE VIP TEAM : los distintos puestos de trabajo : Concierge. Ayudantes , maleteros , porteros y ascensoristas . El Rol del Concierge en hotelería de lujo. Competencias y requisitos . Conserjería y atención al cliente

La seguridad del pasajero y sus bienes, y la gestión de la información personal. El puesto estratégico del chiefconcierge . Asistencia y políticas para pasajeros frecuentes (VIP).

**ADMINISTRACION DE PISOS**

**UNIDAD 7 :** El área de Administración de Pisos como unidad de producción principal de la organización hotelera .

Uso responsable y manejo de las técnicas y productos de limpieza son mal utilizados,. Es tan importante, que de acuerdo al funcionamiento del área el hotel será ‘bueno o malo’ en la mente del huésped.  
El Puesto de Administrador de Pisos , el “Ama de Llaves “ : habilidades y requisitos como rol estratégico dentro del establecimiento hotelero debe incluir tareas de organización, capacitación, planificación, costos, inversión, y control

**UNIDAD 8 : Pisos:** Generalidades. La operación en áreas comunes: perfiles y función del puesto.  
Planificación de las rutinas de trabajo y monitoreo del personal. Costos y controles (Reporte de ocupación: entradas y salidas)

Personal de Administración de Pisos.Roles y funciones .. Aptitudes y actitudes del mismo.

Servicio de pisos: Gobernanta y personal. Descripción, características y funciones del mismo. Planificación de tareas y personal a cargo. Reporte de ocupación. Entradas y salidas. Rutinas de trabajo y control. Utilización, almacenamiento y distribución de recursos. Sistema centralizado y descentralizado

Mucamas y mayordomos: La operativa diaria del sector de pisos y áreas públicas.

**UNIDAD 9 : Los subdepartamentos** : Habitaciones , rutinas . Blancos y Suaves. Tipos de sábanas , toallas y mantelería. Calidades , tendencias . (Rotación de blancos Consumo. Inventarios). Par stock.

Lavandería y Tintorería. Las recomendaciones de productos ecológicos y sustentables . Ropería y Lencería , Areas Públicas y los circuitos operativos internos La tercerización de algunos servicios de hotelería .

UNIDAD 10 : HOTELERIA SUSTENTABLE : Introducción al concepto de sustentabilidad y conservación del medioambiente y su impacto en la hotelería. Las acciones de transformación , el ahorro de energía , el uso de energias renovables , el tratamiento de los residuos , el reciclado , el cuidado del agua y nuevos productos de limpieza biodegradables .

L

**EXPECTATIVAS DE LOGRO:**

Lograr una primera aproximación del alumno del primer año de estudios con la Industria Hotelera , sus antecedentes, su organización actual . Analizar y conocer las distintas áreas de incumbencia de los Departamentos que lo componen y especial y en profundidad , de las funciones y responsabilidades que se desarrollan en las áeas de Recepción , Conserjería y Adm de Pisos.

Desarrollar habilidades profesionales y de vocación de servicio. Comprender la relevancia del trabajo en equipo , y encontrar su propósito dentro de la profesión

Adquirir saberes y conocimientos técnicos específicos referentes a los departamentos objeto de estudio:

Desarrollar habilidades de buen trato con los huéspedes , cortesía , buena oralidad , vocabulario técnico especifico . Ser capaces de comprender las tareas básicas a desempeñar en cada uno de los puestos de trabajo según el departamento estudiado.

Aprender a diseñar mejores habitaciones para huéspedes y mantener un mejor ordenamiento de éstas, siempre pensando en la comodidad del cliente. Ser capaces de actuar transversalmente y con responsabilidad con todas las áreas y departamentos del hotel, entendiendo su funcionamiento y resolviendo con eficacia y eficiencia

Organizar y supervisión de todos los aspectos que hacen al servicio de alojamiento.

Establecimiento de estándares de higiene y limpieza, seleccionado los productos más convenientes de acuerdo a costos, rendimiento y calidad.

**ARTICULACIÓN CON EL ESPACIO DE LA PRÁCTICA INSTRUMENTAL Y EXPERIENCIA LABORAL:**

Se organizarán durante el año actividades articuladas con la Cátedra de Prácticas Profesionales , se proponen visitas a establecimientos hoteleros , observación , relevamiento y conversatorios en territorio y posterior evaluación dentro del aula .

Este espacio curricular desarrolla las capacidades y destrezas del alumno en cuanto al conocimiento de una de las áreas básicas del hotel, articula directamente con el espacio de la práctica profesional brindando las herramientas necesarias para lograr un óptimo desempeño en la práctica instrumental en el ámbito laboral seleccionado.

**CONTRATO PEDAGOGICO**

**CLASES** : Los alumnos debidamente inscriptos deberán cumplimentar la asistencia como minimo del 60 % de las clases (según el promedio de cada cuatrimestre). Las clases son presenciales , y constan de 02 (dos módulos semanales )

Salidas educativas : La profesora podrá incluir dentro de la cursada anual , 02 salidas educativas , que se articularán con la práctica profesional , dentro de las mismas , se propone visita a un establecimiento hotelero con site inspection de su planta operativa y asistencia a Evento Hotelero Hotelga . Ambas son de asistencia obligatoria por parte de los alumnos .

**EVALUACIÓN:**

La evaluación tiene un gran significado para su posterior desarrollo del alumno como profesional. La misma apuntará a observar los saberes previos de los alumnos , la capacidad de resolución ante las problemáticas presentadas, la evolución del aprendizaje a lo largo del año y la acreditación de los mismos al finalizar la cursada .

Acorde con los nuevos criterios de evaluación, será continua en cuanto a que se evaluarán distintos aspectos durante el año, como por ejemplo el correcto desempeño en la resolución de las actividades propuestas, tanto individuales como grupales , orales o escritas .

Se estipula la realización de un parcial en cada cuatrimestre, con aprobación numérica de 04 puntos como mínimo .

Asimismo los alumnos deberán completar actividades a través de la plataforma virtual Classroom , o en formato que mejor se adecúe en cada caso , que deberán realizar con carácter obligatorio dentro de los plazos propuestos por la profesora .

La devolución de resultados será individual ,acercando al alumno la posibilidad de comprensión del o de los errores, a fin de superar tal dificultad en una futura evaluación

Estas instancias serán necesarias para que el alumno obtenga la aprobación de la Asignatura Administración de Pisos. De no poseer alguna de las acreditaciones citadas aprobadas y el 60% de las asistencias a clase, deberá recursar la materia.

Examen de instancia Final oral al término de la cursada.

Los alumnos que decidan cursar este espacio con la opción “libre “, deberán rendir exámen final escrito y oral , y se incluirá toda la bibliografía obligatoria y las lecturas propuestas por la profesora y que se compartirán a través de la plataforma Classroom

**RECURSOS & BIBLIOGRAFÍA:**

Apuntes del profesor.

PPTS

Manual de buenas prácticas en hotelería UTHGRA

Recepción y Conserjería .pautas para un servicio efectivo de Paola D Gramajo

Gestión de reservas y procedimientos de recepción Ramón Rodrigo Farré

La Gobernanta. Asunción López Collado. Ed. 2002

RECEPCION . Simón Miguel Angel

Housekeeping :Adriana Occhiuzi

Actualización 2024.-

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |