

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN**  
**FACULTAD POLITÉCNICA**  
**GESTIÓN DE LA HOSPITALIDAD**  
**PLAN 2008**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS**

Resolución N° 17/07/18-00 Acta N° 995/27/03/2017 - ANEXO 03

### **I. - IDENTIFICACIÓN**

- |      |                                 |   |          |
|------|---------------------------------|---|----------|
| 1.   | Asignatura                      | : | Hotel IV |
| 2.   | Semestre                        | : | Sexto    |
| 3.   | Horas semanales                 | : | 5 horas  |
| 3.1. | Clases teóricas                 | : | 5 horas  |
| 3.2. | Clases prácticas                | : | 0 horas  |
| 4.   | Total real de horas disponibles | : | 80 horas |
| 4.1. | Clases teóricas                 | : | 80 horas |

### **II. - JUSTIFICACIÓN**

Una sociedad cada vez más exigente requiere de profesionales competentes en el área de la formación académica que han elegido, con ese fin el programa está diseñado para ayudar a los estudiantes a adquirir los conocimientos necesarios para desenvolverse con soltura y firmeza en la labor en que se desempeñan.

En este semestre se revisarán las generalidades acerca de la organización y métodos de trabajo de las áreas de compras, almacenamiento y distribución de las mercaderías e insumos para el funcionamiento correcto de los hoteles así como su mantenimiento correctivo y preventivo.

### **III. - OBJETIVOS**

1. Determinar dentro de la estructura empresarial, el departamento de compras
2. Definir funciones y relaciones del departamento de compras.
3. Describir las políticas de compras y su gestión.
4. Definir la organización del depósito de un hotel, su relación con el departamento de compras y sus funciones.
5. Describir las actividades de mantenimiento y seguridad de una empresa de alojamiento

### **IV. - PRE - REQUISITO**

Hotel III

### **V. - CONTENIDO**

#### **5.1. Unidades programáticas**

1. Conceptos básicos de compras, organización departamental y relacionamiento interdepartamental.
2. Establecimiento de las políticas de compras.
3. Documentos internos que utiliza el departamento de compras.
4. El depósito de un hotel y la gestión de stock, importancia de los inventarios, relación estrecha con compras.
5. Mantenimiento preventivo y correctivo de una unidad hotelera
6. Seguridad en el Hotel.

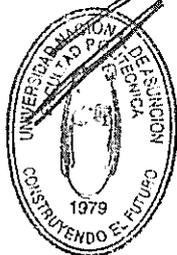
#### **5.2. Desarrollo de las unidades programáticas**

##### **5.2.1 Compras**

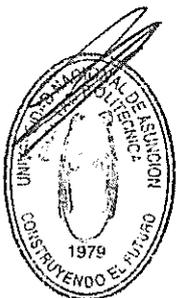
- 5.2.1.1 El departamento de compras.
- 5.2.1.2 Los objetivos del departamento de compras
- 5.2.1.3 Importancia económica de las compras
- 5.2.1.4 Ubicación del departamento de compras dentro del organigrama
- 5.2.1.5 La organización del trabajo
- 5.2.1.5.1 Funciones del Jefe de Compras.

##### **5.2.2 Políticas y gestión de compras en el sector privado y público.**

- 5.2.2.1 Diferentes formas de organizar las compras:
  - 5.2.2.1.1 Compra el Director-propietario.
  - 5.2.2.1.2 Compra el director –trabajador por cuenta ajena.
  - 5.2.2.1.3 Compra el Director y Jefe del Economato y Bodega.
  - 5.2.2.1.4 Compra un jefe de Departamento
  - 5.2.2.1.5 Compra el Director /Director de Administración y algunos jefes de área.
  - 5.2.2.1.6 Compra los distintos Jefes de Departamento según sus competencias.
  - 5.2.2.1.7 Compras Centralizadas.



- 5.2.3 Organización de los pedidos de compras.
  - 5.2.3.1 Como se compra. La planificación de las compras
    - 5.2.3.1.1 Directamente visitando al proveedor
    - 5.2.3.1.2 A través de pedidos telefónicos, e mail, fax.
    - 5.2.3.1.3 A través de la visita del proveedor a la empresa.
  - 5.2.3.2 Documentos internos que utiliza el departamento de compras.
    - 5.2.3.2.1 La hoja de pedido.
    - 5.2.3.2.2 La orden de compra
  - 5.2.3.3 Diferentes tipos de proveedores.
    - 5.2.3.3.1 En función de la oferta y la demanda.
    - 5.2.3.3.2 En función de su potencialidad.
    - 5.2.3.3.3 La negociación con los proveedores.
    - 5.2.3.3.4 El perfil del proveedor
    - 5.2.3.3.5 La selección de proveedor
    - 5.2.3.3.6 Factores decisivos en la elección de los proveedores.
    - 5.2.3.3.7 Coste del producto.
    - 5.2.3.3.8 Acuerdos y condiciones con los proveedores.
  - 5.2.3.4 Donde comprar.
    - 5.2.3.5 Mercado minorista.
    - 5.2.3.6 Mercado mayorista.
    - 5.2.3.7 Cash & Carry.
    - 5.2.3.8 Hipermercados.
    - 5.2.3.9 Grandes Almacenes.
    - 5.2.3.10 Supermercados
    - 5.2.3.11 Autoservicios
    - 5.2.3.12 Centros comerciales.
    - 5.2.3.13 Compras sin stock.
    - 5.2.3.14 Compras centralizadas.
    - 5.2.3.15 Fabricante.
    - 5.2.3.16 Cooperativas.
    - 5.2.3.17 Reserva pagada.
  - 5.2.3.5 Procedimientos administrativos en la compras.
- 5.2.4 Depósito y Gestión de Stock
  - 5.2.4.1 Organización general del departamento de depósito.
  - 5.2.4.2 Funciones del jefe de depósito
  - 5.2.4.3 Diagrama de gestión compras y stocks
  - 5.2.4.4 El almacén y la gestión de stocks
  - 5.2.4.5 Organización y funciones.
    - 5.2.4.1 Encargado de Economato y bodega
      - 5.2.4.1.1 Bodeguero/ayudante.
    - 5.2.4.1.2 Relación interdepartamental.
      - 5.2.4.1.3 Planificación del trabajo
      - 5.2.4.1.4 Previsión del número y volumen de servicios.
      - 5.2.4.1.5 Horarios de recepción de mercaderías.
      - 5.2.4.1.6 Establecer horarios de entrega de mercaderías.
      - 5.2.4.1.7 Comprobantes de pedidos internos
  - 5.2.4.2 Gestión de Stock
    - 5.2.4.2.1 Plan general de tareas administrativas del departamento.
    - 5.2.4.2.2 Funciones administrativas del jefe de almacén
    - 5.2.4.2.3 Proveedores
    - 5.2.4.2.4 Departamentos de consumo
    - 5.2.4.2.5 Salidas de almacén a departamentos.
    - 5.2.4.2.6 Devoluciones de almacén y proveedores.
    - 5.2.4.2.7 Almacén – codificación de artículos.
  - 5.2.4.3 El inventario
    - 5.2.4.3.1 Finalidades del inventario.
    - 5.2.4.3.2 Forma de realización del inventario.
    - 5.2.4.3.3 La valoración de stocks
    - 5.2.4.3.4 El precio medio ponderado.
    - 5.2.4.3.5 Inventario permanente
    - 5.2.4.3.6 Control de economato y bodega
    - 5.2.4.3.7 Uso de soporte informáticos para la gestión de compras y depósito
- 5.2.5 Mantenimiento preventivo y correctivo
  - 5.2.5.1. Características y objetivos del Dpto. de mantenimiento.
  - 5.2.5.2. El personal de mantenimiento
  - 5.2.5.3. Organigrama
  - 5.2.5.4. Materiales y equipos de trabajo.
  - 5.2.5.5. Finalidades del mantenimiento.
  - 5.2.5.6. Tipos de mantenimiento.
    - 5.2.5.6.1. Mantenimiento preventivo- Ventajas.
    - 5.2.5.6.2. Mantenimiento Correctivo. Sistemas efectivos de mantenimiento.



- 5.2.5.6.3. Mantenimiento contratado.
- 5.2.5.7. Zonas a ser mantenidas
  - 5.2.5.7.1. Inmuebles y edificios
  - 5.2.5.7.2. Instalaciones básicas
  - 5.2.5.7.3. Otras instalaciones y maquinarias.
- 5.2.5.8. Elementos administrativos de control.
- 5.2.5.9. Planeación, inspección y servicio.
- 5.2.5.10. La nueva tecnología.
- 5.2.5.11. Programa de mantenimiento.
- 5.2.5.12. Esquema de principio de las instalaciones.
- 5.2.5.13. Ahorro de Energía.

#### 5.2.6 Seguridad

- 5.2.6.1 La seguridad como atención al cliente
- 5.2.6.2 Situaciones comprometidas durante la estancia del cliente
- 5.2.6.3 El cuidado de la imagen
- 5.2.6.4 Seguridad en el trabajo.
- 5.2.6.5 Seguridad y prevención de accidentes.
- 5.2.6.6 La seguridad como, concepto, objetivo, mentalidad y tarea.
- 5.2.6.7 Causas de accidentes.
  - 5.2.6.7.1 El conocimiento de las causas como punto de partida de la prevención.
  - 5.2.6.7.2 Causas humanas o acciones inseguras.
- 5.2.6.8 Obligaciones de mando en materia de prevención
- 5.2.6.9 Normas de seguridad e higiene para la manipulación de equipos y maquinarias
- 5.2.6.10 Normas de seguridad e higiene para la manipulación de productos de limpieza
  - 5.2.6.10.1 Efectos tóxicos
  - 5.2.6.10.2 Utilización de productos ecológicos
  - 5.2.6.10.3 Distribución de los productos de limpieza
- 5.2.6.11 La OMT y la seguridad en turismo
  - 5.2.6.11.1 Normativa en materia de seguridad
  - 5.2.6.11.2 Marco legal en la prevención de incendios
  - 5.2.6.11.3 Medidas de seguridad contra incendios
    - 5.2.6.11.3.1 Medidas de prevención
    - 5.2.6.11.3.2 Medios de protección
    - 5.2.6.11.3.3 Medios de detección y alarmas
    - 5.2.6.11.3.4 Medios de extinción
    - 5.2.6.11.3.5 Evacuación
    - 5.2.6.11.3.6 Plan de emergencia
  - 5.2.6.11.4 Prevención contra robos y hurtos
  - 5.2.6.11.5 Protección de personalidades
  - 5.2.6.11.6 Prevención contra robos y hurtos

## VI. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

- 1.- Lectura comentada.
- 2.- Discusión y debate
- 3.- Análisis, reflexión, evaluación de marcos teóricos
- 4.- Utilización de materiales audio - visuales.
- 5.- Visitas técnicas a hoteles.
- 6.- Investigación en equipos. Trabajo grupal

## VII. MEDIOS AUXILIARES

1. Recursos audiovisuales
2. Folletos.
3. Equipo multimedia.

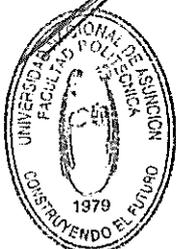
## VIII. EVALUACIÓN

La evaluación se basará en:

1. Asistencia y trabajo en clase.
2. Trabajos prácticos.
3. Haber realizado la pasantía correspondiente a Hotel I y II (relacionado con Recepción y Gobernancia)
4. Informes de visitas técnicas a hoteles.
5. Dos exámenes parciales.
6. Un examen final.

## IX. BIBLIOGRAFÍA

1. Delmar, S. (2008) *Mantenimiento de Hoteles. La seguridad y comodidad del huésped*. México, México: Edit. Trillas.



2. Feijóo, J.L. (2007). *El tablero de comando para hoteles*. Colección Turismo y Hotelería. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Macchi.
3. Gallego, J.F (1987). *Principios Generales para la Dirección de Establecimientos Hoteleros*. Madrid, España.
4. Gallego, J.F (1996). *Dirección estratégica de los Hoteles del siglo XXI. México*. México: MC Graw Hill Interamericana.
5. Gallego, J.F (2002). *Gestión de Hoteles Una Nueva Visión*. Madrid, España: Thomson Paraninfo.
6. Medin, S. et al. (2005). *Alimentos y Bebidas: compras, almacenaje, seguridad y costos*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Turísticas.
7. Mestres Soler, J. R. (2003). *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*. Barcelona, España: Gestión 2000.COM.
8. Salas, F. (2005). *Alimentos y Bebidas. Compras, Almacenamiento, Seguridad y Costos*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Turísticas.
9. s/a (s/f). *Mantenimiento de Hotel*. Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica ICT - OEA - CCT / SICA. Instituto Costarricense de Turismo para el Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica. Disponible online: <http://www.turismoparatodos.org.ar/libros/mantenimiento.pdf>
10. s/a (2009) *Buenas prácticas para la atención al cliente. Hoteles. Personal en contacto con el cliente Cultura del Detalle*. Disponible online: [mbp\\_HOTELES\\_may09](http://mbp_HOTELES_may09).

