

**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 II |
| 2. Semestre                        | : Cuarto   |
| 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**

La gobernancia es un departamento importante dentro de la operación hotelera. Esta interrelacionado con otros departamentos y su correcta gestión exige organización y trabajo en equipo. Está ligada al departamento de mantenimiento y seguridad laboral, que en conjunto aseguran la calidad y productividad del Hotel, afianzando de esta manera la marcha adecuada de las instalaciones.

En este semestre, se realizará un análisis detallado de las operaciones de la gobernancia, mantenimiento y seguridad laboral de un hotel para que el estudiante pueda profundizar sobre la importancia que estas áreas representan dentro de una unidad de alojamiento.

**III. – OBJETIVOS**

1. Analizar las principales funciones del Departamento de Housekeeping o Gobernancia, su coordinación y relación con otros departamentos del hotel y los servicios que se ofrecen al huésped.
2. Desglosar procesos y procedimientos para las diferentes rutinas de trabajo del departamento.
3. Describir la importancia del mantenimiento preventivo y correctivo en un Hotel
4. Identificar normas de prevención de riesgos en una unidad de alojamiento.
5. Elaborar controles e Informes del área de Gobernancia

**IV. - PRE – REQUISITO**

Hotel I

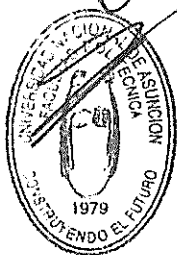
**V. - CONTENIDO**

**5.1. Unidades programáticas**

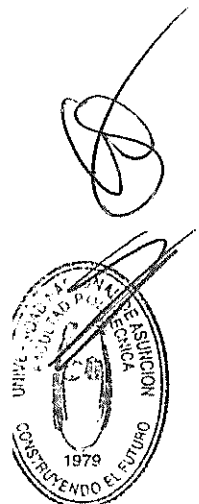
- 5.1.1 Departamento de Gobernancia. Funciones e Importancia
- 5.1.2 Recursos Humanos ligados a la atención al cliente en Gobernancia
- 5.1.3 Rutinas de trabajo en la habitación
- 5.1.4 La Lencería
- 5.1.5 Office. Equipamientos necesarios para la operación del área de Gobernancia
- 5.1.6 Procesos y procedimientos de limpieza y mantenimientos básicos
- 5.1.7 Mantenimiento. Housekeeping
- 5.1.8 Controles e Informes del área de Gobernancia

**5.2. Desarrollo de las unidades programáticas**

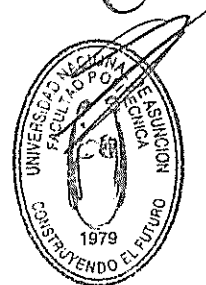
- 5.2.1 Departamento de Gobernancia
  - 5.2.1.1 Actividades, características y objetivos
  - 5.2.1.2 Actividades propias del departamento
  - 5.2.1.3 Características diferenciales del departamento
  - 5.2.1.4 Objetivos del departamento
  - 5.2.1.5 Organigrama
  - 5.2.1.6 Organización de los espacios, áreas que consta el departamento
  - 5.2.1.7 Área de habitaciones
  - 5.2.1.8 Zona noble o comunes
  - 5.2.1.9 Lavandería-Lencería
  - 5.2.1.10 Zonas externas
- 5.2.2 Recursos Humanos en Gobernancia
  - 5.2.2.1 Descripción de los puestos de trabajo
    - 5.2.2.2 Funciones tradicionales en el departamento de gobernancia
      - 5.2.2.2.1 La gobernancia.
        - 5.2.2.2.1.1 Definición y cualidades.
        - 5.2.2.2.1.2 Descripción del puesto de trabajo
        - 5.2.2.2.1.3 Personal a las órdenes de la Gobernancia
      - 5.2.2.2.1.2 La sub gobernancia.



- 5.2.2.1.2.1 Descripción del puesto de trabajo
- 5.2.2.1.3 La camarera de habitaciones o de pisos.
  - 5.2.2.1.3.1 Descripción del puesto de trabajo
  - 5.2.2.1.4 El personal de Limpieza.
    - 5.2.2.1.4.1 Descripción del puesto de trabajo
    - 5.2.2.1.5 El valet o mozo de habitaciones.
      - 5.2.2.1.5.1 Descripción del puesto de trabajo
    - 5.2.2.1.6 Personal de lavandería y lencería
      - 5.2.2.1.6.1 Descripción del puesto de trabajo
- 5.2.2.3 Nuevos planteamientos en las funciones del housekeeping
- 5.2.2.4 Gestión de personal
  - 5.2.2.1 Relaciones humanas.
  - 5.2.2.2 Comportamiento
  - 5.2.2.3 Disciplina
  - 5.2.2.4 Delegación
  - 5.2.2.5 Régimen interno de la empresa
  - 5.2.2.6 Motivación del personal
  - 5.2.2.7 Necesidades de personal
  - 5.2.2.8 Cálculo de efectivos de personal
  - 5.2.2.9 La previsión de la ocupación
    - 5.2.2.5 Relación del housekeeping con otros departamentos del hotel
    - 5.2.2.6 Comunicación y coordinación con otros departamentos
      - 5.2.2.6.1 Relación Housekeeping/Comercial
      - 5.2.2.6.2 Relación Housekeeping/Recepción
      - 5.2.2.6.3 Relación Housekeeping/Cocina
      - 5.2.2.6.4 Relación Housekeeping/Restaurante
      - 5.2.2.6.5 Relación Housekeeping/Administración
      - 5.2.2.6.6 Relación Housekeeping/Seguridad
      - 5.2.2.6.7 Relación Housekeeping/Dirección
    - 5.2.2.7 Influencia de los diferentes tipos de cliente en las actividades del housekeeping
    - 5.2.2.8 Comunicación con el cliente
      - 5.2.2.8.1 Objetos de bienvenida y atención al cliente
      - 5.2.2.8.2 Lo que espera el cliente del área de habitaciones
      - 5.2.2.8.3 Las opiniones del cliente
- 5.2.3 Rutinas de trabajo en la habitación
  - 5.2.3.1 Necesidades del cliente en una habitación del hotel
  - 5.2.3.2 Tipos de habitación
    - 5.2.3.2.1 La habitación: mobiliario y decoración
      - 5.2.3.2.2 Diseño aplicado a los hoteles
      - 5.2.3.2.3 Otros factores que influyen en la calidad de una habitación
      - 5.2.3.2.4 Tendencias arquitectónicas y de decoración
      - 5.2.3.2.5 Tendencias en la distribución de la habitación de hotel
      - 5.2.3.2.6 Tendencias en áreas y zonas comunes
        - 5.2.3.2.6.1 Estilos de mobiliario
        - 5.2.3.2.6.2 Estilos de elementos decorativos
        - 5.2.3.2.6.3 Composición del mobiliario según las necesidades del cliente
        - 5.2.3.2.6.4 Necesidades para cubrir en la habitación de hotel
        - 5.2.3.2.6.5 Componentes básicos de mobiliario
      - 5.2.3.2.7 Elementos de decoración más utilizados en establecimientos de alojamiento
      - 5.2.3.2.8 Tendencias decorativas
        - 5.2.3.2.9 La iluminación
        - 5.2.3.2.10 Aplicación del color
        - 5.2.3.2.11 Criterios aplicados en la elección de elementos de decoración y mobiliario
      - 5.2.3.2.12 Dotación según el tipo de habitación
      - 5.2.3.2.13 Planes de decoración según la política empresarial
        - 5.2.3.2.14 El baño
          - 5.2.3.2.14.1 Necesidades para cubrir en el baño
          - 5.2.3.2.14.2 Necesidades de los clientes con discapacidades
- 5.2.4 La Lencería
  - 5.2.4.1 Tipología de la ropa de hotel
  - 5.2.4.2 Ropa de pisos
  - 5.2.4.3 Ropa de restaurante
  - 5.2.4.4 Constitución cuantitativa del Stock
  - 5.2.4.5 Previsión del material.
  - 5.2.4.6 Duración media de los distintos tipos de tejidos
    - 5.2.4.6.1 Fibras Textiles.
    - 5.2.4.7 Instalaciones de la lavandería y de la lencería
      - 5.2.4.7.1 Opciones a la lavandería integral
      - 5.2.4.7.2 Higienización de la ropa
      - 5.2.4.7.3 Necesidades de aprovisionamiento
    - 5.2.4.8 Proceso de compras
      - 5.2.4.8.1 Criterios de gestión medioambiental aplicables a la compra
      - 5.2.4.8.2 Recepción de productos y control de calidad
    - 5.2.4.9 Criterios de almacenamiento



- 5.2.4.9.1 Gestión del espacio disponible
- 5.2.4.10 Los inventarios
  - 5.2.4.10.1 Cálculo de stocks y realización de inventarios
  - 5.2.4.10.2 Criterios para la valoración de existencias
- 5.2.5 **Office. Equipamientos necesarios.**
  - 5.2.5.1 Descripción
  - 5.2.5.2 Ubicación y características
  - 5.2.5.3 Mobiliario y equipamiento situados en el office
  - 5.2.5.4 Las llaves
    - 5.2.5.4.1 Tipos
    - 5.2.5.4.2 Características y particularidades de cada una
  - 5.2.5.5 Definición y clasificación de utensilios, equipos y lencería
  - 5.2.5.6 Maquinaria utilizada en el departamento
    - 5.2.5.6.1 El carro de la camarera
    - 5.2.5.6.2 Otros tipos de carro
      - 5.2.5.7 Utensilios de limpieza
        - 5.2.5.7.1 Otros elementos de limpieza
        - 5.2.5.7.2 Productos y materiales.
          - 5.2.5.7.2.1 Productos de Limpieza
            - 5.2.5.7.2.1.1 La limpieza y la suciedad
            - 5.2.5.7.2.1.2 Los productos de limpieza
            - 5.2.5.7.2.1.3 Precauciones en la manipulación de los productos de limpieza
            - 5.2.5.7.2.1.4 Gestión de stocks
              - 5.2.5.7.2.1.5 Las superficies
                - 5.2.5.7.2.1.5.1 Estudio de las diferentes superficies, su limpieza y conservación
                - 5.2.5.7.2.1.5.2 Diferentes tipos de suelos
                  - 5.2.5.7.2.1.5.2.1 Fases de proceso de limpieza de suelos
                    - 5.2.5.7.2.1.5.2.2 El cuidado de otras superficies
                      - 5.2.5.7.2.2 Los productos de limpieza
                        - 5.2.5.7.2.2.1 La acidez y la alcalinidad. El pH
                        - 5.2.5.7.2.2.2 Consideraciones sobre los productos de limpieza y su evolución
                        - 5.2.5.7.2.2.3 Productos básicos utilizados por el housekeeping del hotel
                        - 5.2.5.7.2.2.4 Requisitos de los productos de limpieza para ser utilizados en el hotel
                        - 5.2.5.7.2.2.5 Requerimientos para hospitales y sanatorios
                        - 5.2.5.7.2.3 Equipos y programas informáticos específicos para el área de Gobernancia
                          - 5.2.5.7.2.3.1 Usos principales
  - 5.2.6 **Procesos y procedimientos de limpieza**
    - 5.2.6.1 Descripción de los procesos
    - 5.2.6.2 Adecuación de los procesos
    - 5.2.6.3 Descripción del proceso de la limpieza en habitaciones de cliente
    - 5.2.6.4 Procedimientos y rutinas de trabajo
      - 5.2.6.4.1 Utilización de software del Dpto. de Gobernancia.
      - 5.2.6.4.2 Descripción del proceso de limpieza en habitaciones de salida
      - 5.2.6.4.3 Bloqueos y desbloques
      - 5.2.6.4.4 Descripción del proceso de cobertura
      - 5.2.6.4.5 Servicio de minibares
        - 5.2.6.4.5.1 Los consumos
        - 5.2.6.4.5.2 Grado de rotación de materiales y productos
        - 5.2.6.4.6 Esquema de procedimientos que se aplican en la limpieza de zonas nobles
      - 5.2.6.4.6.1 Planes de trabajo y objetivos de productividad
      - 5.2.6.4.6.2 Procedimientos de limpieza de piscina.
      - 5.2.6.4.7 Las cargas y planes de trabajo
        - 5.2.6.4.7.1 Métodos de medición de la productividad y eficacia
        - 5.2.6.4.7.2 Métodos de distribución del trabajo y documentación
        - 5.2.6.4.7.3 Relación con empresas externas, empresas de trabajo temporal y outsourcing
          - 5.2.6.4.7.3.1 Empresas externas. Ocasiones más frecuentes en las que se utiliza sus servicios
          - 5.2.6.4.7.3.2 Personal de empresas de trabajo temporal
        - 5.2.6.4.8 Información que se intercambia durante la jornada
        - 5.2.6.4.9 Información al final del turno de la gobernancia
        - 5.2.6.4.10 Control de calidad y criterios de aplicación
        - 5.2.6.4.11 Sistemas de control de la calidad de los procesos y del personal que los realiza
        - 5.2.6.4.12 La valoración del personal implicado en los procesos de limpieza
  - 5.2.7 **Mantenimiento. Housekeeping**
    - 5.2.7.1 Organización de la prevención
      - 5.2.7.2 Derechos y deberes de los empleados en materia de prevención
      - 5.2.7.3 Análisis de riesgos en mantenimiento
      - 5.2.7.4 Mantenimiento de instalaciones, equipos y maquinaria
        - 5.2.7.4.1 Las averías
        - 5.2.7.4.2 Bloqueos y desbloques
        - 5.2.7.4.3 Cuidado de maquinaria y útiles de limpieza
      - 5.2.7.5 Plan de emergencia
      - 5.2.7.6 Sistemas de chequeo y comprobación de mantenimiento.
      - 5.2.7.7 Sistemas y procesos de conservación y mantenimiento
        - 5.2.7.7.1 Mantenimiento preventivo



- 5.2.7.7.2 Mantenimiento correctivo
- 5.2.7.7.3 Mantenimiento técnico-legal
- 5.2.7.7.4 Protocolos de mantenimiento de las instalaciones, equipos y maquinaria
- 5.2.7.7.5 Ahorro de Energía.

#### 5.2.8 Controles e Informes del área de Gobernancia

- 5.2.8.1 Gestión del movimiento de entradas y salidas de productos varios: limpieza, blancos, alimentos y bebidas
- 5.2.8.2 Planilla de inventario
- 5.2.8.3 Control de minibar
- 5.2.8.4 Control de lencería
- 5.2.8.5 Informes diarios

### VI. - ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

1. El desarrollo de la materia en clase exige una metodología eminentemente activa, planteada para que los estudiantes analicen y reflexionen, evalúen y se apropien de los marcos teóricos y las habilidades que dicha clase propone.
2. Discusiones sobre temas pertinentes. Desempeño de roles. Juegos de negocios y dinámica de grupo.
3. Trabajos prácticos.
4. Prácticas en laboratorio de informática.
5. Proyecciones, visitas guiadas. Se analizarán informaciones con guía de trabajo.

### VII. - MEDIOS AUXILIARES

1. Formularios reales de diferentes hoteles.
2. Recursos audiovisuales
3. Material bibliográfico
4. Equipo multimedia
5. Sistema de gestión hotelera en laboratorio

### VIII. – EVALUACIÓN

La evaluación del progreso y conocimiento del estudiante se efectuará teniendo en cuenta los siguientes factores:

1. Asistencia y trabajo en clase.
2. Trabajos prácticos.
3. Dos exámenes parciales.
4. Un examen final.
5. Informe de visitas técnicas

### IX. – BIBLIOGRAFÍA

1. Cerra, J., Dorado, J., Estepa, D., & García, P. (1997) *Gestión de Producción de Alojamientos y restauración*. Madrid, España: Editorial Síntesis. 5ta reimpresión
2. Di Muro, L. (2005). *Manual práctico de recepción hotelera*. México, México: Editorial Trillas.
3. Dorado, J.A. (2008) *Organización y Control de empresas en Hostelería y Turismo*. Madrid, España. Editorial Síntesis.
4. Gallego, J.F. (~987). *Principios Generales para la Dirección de Establecimientos Hoteleros*. Madrid, España
5. Gallego, F. (2007) *Gestión de Hoteles. Una nueva Visión*. Madrid. España: Editorial Thomson-Paraninfo. (SI)
6. Gonzalez S. L. & Talón, P. (2002). *Dirección Hotelera: Operaciones y procesos*. Madrid. España: Editorial Síntesis
7. Gray, L. (2009) *Hoteles y Moteles*. México, México. Trillas Editorial.
8. Hernández Castillo, C. (2009). *Recepción en la hotelería*. México. México: Editorial Trillas.
9. Ismail, A. (2001). *Operaciones y procesos hoteleros: gestión del alojamiento*. Madrid, España: Paraninfo, Thomson Learning. Camberra.
10. Lattin, G. (2008) *Administración Moderna de Hoteles y Moteles*. México, México: Trillas Editorial.
11. López Collado, A. (1994). *Hostelería Curso completo de servicios*. Madrid, España: Editorial Paraninfo.
12. Navarro Ureña, A. (2008). *Recepción hotelera y atención al cliente*. Madrid, España: Editorial Paraninfo.
13. Rodríguez A. J. (2008) *Organización y Dirección de empresas hoteleras*. Madrid, España: Editorial Síntesis.
14. Simón, M. A. (2005). *Recepción = front office*. Buenos Aires. Argentina: Ediciones Turísticas.

