

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

Resolución N° 21/16/04-00 Acta N° 1112/09/08/2021 - ANEXO 02

**I. - IDENTIFICACIÓN**

- |      |                                 |   |          |
|------|---------------------------------|---|----------|
| 1.   | Asignatura                      | : | Hotel II |
| 2.   | Semestre                        | : | Cuarto   |
| 3.   | Horas semanales                 | : | 5 horas  |
| 3.1. | Clases teóricas                 | : | 5 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**

1. Hotel I.

**V. - CONTENIDO**

**5.1. Unidades programáticas**

1. Departamento de Gobernancia.
2. Recursos Humanos ligados a la atención al cliente en Gobernancia
3. Rutinas de trabajo en la habitación
4. La Lencería
5. Office .Equipamientos necesarios para la operación del área de Gobernancia
6. Procesos y procedimientos de limpieza y mantenimientos básicos
7. Mantenimiento. Housekeeping
8. Controles e Informes del área de Gobernancia

**5.2. Desarrollo de las unidades programáticas**

1. Departamento de Gobernancia
  - 1.1. Actividades, características y objetivos
  - 1.2. Actividades propias del departamento
  - 1.3. Características diferenciales del departamento
  - 1.4. Objetivos del departamento
  - 1.5. Organigrama
  - 1.6. Organización de los espacios, áreas que consta el departamento
  - 1.7. Área de habitaciones
  - 1.8. Zona noble o comunes
  - 1.9. Lavandería-Lencería
  - 1.10. Zonas externas
2. Recursos Humanos ligados a la atención al cliente en Gobernancia
  - 2.1. Descripción de los puestos de trabajo
  - 2.2. Funciones tradicionales en el departamento de gobernancia



- 2.2.1. La gobernancia
  - 2.2.1.1. Definición y cualidades.
  - 2.2.1.2. Descripción del puesto de trabajo
  - 2.2.1.3. Personal a las órdenes de la Gobernancia
- 2.2.2. La sub gobernancia.
  - 2.2.2.1. Descripción del puesto de trabajo
- 2.2.3. La camarera de habitaciones o de pisos
  - 2.2.3.1. Descripción del puesto de trabajo
- 2.2.4. El personal de Limpieza.
  - 2.2.4. Descripción del puesto de trabajo
- 2.2.5. El valet o mozo de habitaciones.
  - 2.2.5.1. Descripción del puesto de trabajo
- 2.2.6. Personal de lavandería y lencería
  - 2.2.6.1. Descripción del puesto de trabajo
- 2.3. Nuevos planteamientos en las funciones del housekeeping
- 2.4. Gestión de personal
  - 2.4.1. Relaciones humanas.
  - 2.4.2. Comportamiento
  - 2.4.3. Disciplina
  - 2.4.4. Delegación
  - 2.4.5. Régimen interno de la empresa
  - 2.4.6. Motivación del personal
  - 2.4.7. Necesidades de personal
  - 2.4.8. Cálculo de efectivos de personal
  - 2.4.9. La previsión de la ocupación
- 2.5. Relación del housekeeping con otros departamentos del hotel
- 2.6. Comunicación y coordinación con otros departamentos
  - 2.6.1. Relación Housekeeping/Comercial
  - 2.6.2. Relación Housekeeping/Recepción
  - 2.6.3. Relación Housekeeping/Cocina
  - 2.6.4. Relación Housekeeping/Restaurante
  - 2.6.5. Relación Housekeeping/Administración
  - 2.6.6. Relación Housekeeping/Seguridad
  - 2.6.7. Relación Housekeeping/Dirección
- 2.7. Influencia de los diferentes tipos de cliente en las actividades del housekeeping
- 2.8. Comunicación con el cliente
  - 2.8.1. Objetos de bienvenida y atención al cliente
  - 2.8.2. Lo que espera el cliente del área de habitaciones
  - 2.8.3. Las opiniones del cliente
- 3. Rutinas de trabajo en la habitación
  - 3.1. Necesidades del cliente en una habitación del hotel
  - 3.2. Tipos de habitación
    - 3.2.1. La habitación: mobiliario y decoración
    - 3.2.2. Diseño aplicado a los hoteles
    - 3.2.3. Otros factores que influyen en la calidad de una habitación
    - 3.2.4. Tendencias arquitectónicas y de decoración
    - 3.2.5. Tendencias en la distribución de la habitación de hotel
    - 3.2.6. Tendencias en áreas y zonas comunes
  - 3.26.1. Estilos de mobiliario
    - 3.2.6.1. Estilos de elementos decorativos
    - 3.2.6.2. Composición del mobiliario según las necesidades del cliente
    - 3.2.6.3. Necesidades para cubrir en la habitación de hotel
    - 3.2.6.4. Componentes básicos de mobiliario
    - 3.2.7. Elementos de decoración más utilizados en establecimientos de alojamiento
    - 3.2.8. Tendencias decorativas
    - 3.2.9. La iluminación
    - 3.2.10. Aplicación del color
    - 3.2.11. Criterios aplicados en la elección de elementos de decoración y mobiliario
    - 3.2.12. Dotación según el tipo de habitación
    - 3.2.13. Planes de decoración según la política empresarial
    - 3.2.14. El baño
      - 3.2.14.1. Necesidades para cubrir en el baño
      - 3.2.14.2. Necesidades de los clientes con discapacidades
- 4. La Lencería
  - 4.1. Tipología de la ropa de hotel
  - 4.2. Ropa de pisos
  - 4.3. Ropa de restaurante
  - 4.4. Constitución cuantitativa del Stock
  - 4.5. Previsión del material.
  - 4.6. Duración media de los distintos tipos de tejidos
    - 4.6.1. Fibras Textiles.
  - 4.7. Instalaciones de la lavandería y de la lencería
    - 4.7.1. Opciones a la lavandería integral
    - 4.7.2. Higienización de la ropa
    - 4.7.3. Necesidades de aprovisionamiento
  - 4.8. Proceso de compras
    - 4.8.1. Criterios de gestión medioambiental aplicables a la compra



- 4.8.2. Recepción de productos y control de calidad
- 4.9. Criterios de almacenamiento
  - 4.9.1. Gestión del espacio disponible
- 4.10. Los inventarios
  - 4.10.1. Cálculo de stocks y realización de inventarios
  - 4.10.2. Criterios para la valoración de existencias
- 5. Office. Equipamientos necesarios para la operación del área de Gobernancia
  - 5.1. Descripción
  - 5.2. Ubicación y características
  - 5.3. Mobiliario y equipamiento situados en el office
  - 5.4. Las llaves
    - 5.4.1. Tipos
    - 5.4.2. Características y particularidades de cada una
  - 5.5. Definición y clasificación de utensilios, equipos y lencería
  - 5.6. Maquinaria utilizada en el departamento
    - 5.6.1. El carro de la camarera
    - 5.6.2. Otros tipos de carro
  - 5.7. Utensilios de limpieza
    - 5.7.1. Otros elementos de limpieza
    - 5.7.2. Productos y materiales.
      - 5.7.2.1. Productos de Limpieza
        - 5.7.2.1.1. La limpieza y la suciedad
        - 5.7.2.1.2. Los productos de limpieza
        - 5.7.2.1.3. Precauciones en la manipulación de los productos de limpieza
        - 5.7.2.1.4. Gestión de stocks
        - 5.7.2.1.5. Las superficies
          - 5.7.2.1.5.1. Estudio de las diferentes superficies, su limpieza y conservación
          - 5.7.2.1.5.2. Diferentes tipos de suelos
            - 5.7.2.1.5.2.1. Fases del proceso de limpieza de suelos
            - 5.7.2.1.5.2.2. El cuidado de otras superficies
      - 5.7.2.2. Los productos de limpieza
        - 5.7.2.2.1. La acidez y la alcalinidad. El pH
        - 5.7.2.2.2. Consideraciones sobre los productos de limpieza y su evolución
        - 5.7.2.2.3. Productos básicos utilizados por el housekeeping del hotel
        - 5.7.2.2.4. Requisitos de los productos de limpieza para ser utilizados en el hotel
        - 5.7.2.2.5. Requerimientos para hospitales y sanatorios
      - 5.7.2.3. Equipos y programas informáticos específicos para el área de Gobernancia
        - 5.7.2.3.1. Usos principales
- 6. Procesos y procedimientos de limpieza y mantenimientos básicos
  - 6.1. Descripción de los procesos
  - 6.2. Adecuación de los procesos
  - 6.3. Descripción del proceso de la limpieza en habitaciones de cliente
  - 6.4. Procedimientos y rutinas de trabajo
    - 6.4.1. Utilización de software del Dpto. de Gobernancia.
    - 6.4.2. Descripción del proceso de limpieza en habitaciones de salida
    - 6.4.3. Bloqueos y desbloques
    - 6.4.4. Descripción del proceso de cobertura
    - 6.4.5. Servicio de mini bares
      - 6.4.5.1. Los consumos
      - 6.4.5.2. Grado de rotación de materiales y productos
    - 6.4.6. Esquema de procedimientos que se aplican en la limpieza de zonas nobles
      - 6.4.6.1. Planes de trabajo y objetivos de productividad
      - 6.4.6.2. Procedimientos de limpieza de piscina.
    - 6.4.7. Las cargas y planes de trabajo
      - 6.4.7.1. Métodos de medición de la productividad y eficacia
      - 6.4.7.2. Métodos de distribución del trabajo y documentación
      - 6.4.7.3. Relación con empresas externas, empresas de trabajo temporal y outsourcing
        - 6.4.7.3.1. Empresas externas. Ocasiones más frecuentes en las que se utiliza sus servicios.
        - 6.4.7.3.2. Personal de empresas de trabajo temporal
    - 6.4.8. Información que se intercambia durante la jornada
    - 6.4.9. Información al final del turno de la gobernancia
    - 6.4.10. Control de calidad y criterios de aplicación
    - 6.4.11. Sistemas de control de la calidad de los procesos y del personal que los realiza
    - 6.4.12. La valoración del personal implicado en los procesos de limpieza
- 7. Mantenimiento. Housekeeping
  - 7.1. Organización de la prevención
  - 7.2. Derechos y deberes de los empleados en materia de prevención
  - 7.3. Análisis de riesgos en mantenimiento
  - 7.4. Mantenimiento de instalaciones, equipos y maquinaria
    - 7.4.1. Las averías
    - 7.4.2. Bloqueos y desbloques
    - 7.4.3. Cuidado de maquinaria y útiles de limpieza
  - 7.5. Plan de emergencia
  - 7.6. Sistemas de chequeo y comprobación de mantenimiento.
  - 7.7. Sistemas y procesos de conservación y mantenimiento
    - 7.7.1. Mantenimiento preventivo
    - 7.7.2. Mantenimiento correctivo

- 7.7.3. Mantenimiento técnico-legal
  - 7.7.4. Protocolos de mantenimiento de las instalaciones, equipos y maquinaria
  - 7.7.5. Ahorro de Energía.
8. Controles e Informes del área de Gobernancia
- 8.1. Gestión del movimiento de entradas y salidas de productos varios: limpieza, blancos, alimentos y bebidas
  - 8.2. Planilla de Inventario
  - 8.3. Control de mini bar
  - 8.4. Control de lencería
  - 8.5. Informes diarios

## VI. - ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

- 1 Metodología eminentemente activa.
- 2 Análisis, reflexión y evaluación de los marcos teóricos.
- 3 Diálogo espontáneo y abierto que permita comprender y recrear el tema de estudio.
- 4 Lectura comentada, la discusión y el debate.
- 5 Investigación en equipos.

## VII. - MEDIOS AUXILIARES

- 1 Videos educativos.
- 2 Equipo multimedia
- 3 Revistas de hotelería y folletos.
- 4 Restaurantes.
- 5 Equipamiento industrial.

## VIII. - EVALUACIÓN

Acorde a la Reglamentación y Normativas vigentes en la Facultad Politécnica.

## IX. - BIBLIOGRAFÍA

1. Andrade Ríos, A., & Lazo Serrano, A. (2018). *Gestión en el departamento de ama de llaves*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
2. Creus Solé, A. (2011). *Técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Marcombo
3. Gallego, F. (2007). *Gestión de Hoteles. Una nueva Visión*. Madrid. España: Editorial Thomson-Paraninfo.
4. Granados Maguiño, M., Calle Iñiguez, M., & Lazo Serrano, C. (2018). *Gestión en departamento de seguridad y mantenimiento de un hotel*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
5. Olmos Garre, María José. (2.008). *Departamento de Gobernanta de Hotel, sistemas y Procesos*. Madrid: Editorial Síntesis.
6. Ruz Gómez, M. (2015). *Alojamiento y lavandería: lavandería*. (Vol. 2). Madrid: Síntesis
7. Simón, M. Á. (2004). *Housekeeping = ama de llaves*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas.
8. Sousa Combe, L. (2013). *Lavandería y tintorería profesional*. México: Trillas

