



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

SÍLABO DE GESTIÓN DE PISOS Y RECEPCIÓN

I. DATOS GENERALES

LÍNEA DE CARRERA	GESTIÓN TURÍSTICA
CURSO	GESTIÓN DE PISOS Y RECEPCIÓN
CONDICIÓN	OBLIGATORIO
CÓDIGO	44353
REQUISITO	NINGUNO
CRÉDITOS	04
HORAS	05 HT: 03; HP: 02
CICLO	VI
SECCIÓN	A y B
SEMESTRE ACADEMICO	2018-I
DOCENTE	DRA. LITA ROMÁN BUSTINZA CATEGORÍA Y DEDICACIÓN: ASOC. TC.
CORREO ELECTRÓNICO	chalhuancacorazon@yahoo.com

II. SUMILLA DEL CURSO

La asignatura aborda los siguientes contenidos; reglamento de establecimiento de hospedaje, la gestión en el alojamiento, la organización y funciones del área de recepción y reserva, y culmina con la temática referida a la gestión del servicio y la importancia e interrelación con el departamento de ama de llaves. Maneja los procedimientos técnicos del área de recepción de un establecimiento de hospedaje, trabajando en equipo con ética y responsabilidad.

III. COMPETENCIAS

Monitorea y controla la aplicación de la calidad en la atención de los servicios de las áreas de recepción de un establecimiento de hospedaje, trabajando con responsabilidad y respeto a las ideas de los demás.

IV. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDACTICA	NOMBRE DE LA UNIDAD DIDACTICA	SEMANA
UNIDAD I	Considerando que los establecimientos de hospedaje cumplen un rol muy importante en el turismo mundial explica el proceso histórico de la evolución de la actividad hotelera en el Perú y el mundo. Entiende los principios generales para la creación de una atmósfera organizacional enfocada en el huésped y la responsabilidad social.	INTRODUCCIÓN A LA HOTELERÍA Y EL SERVICIO DE CALIDAD	4
UNIDAD II	El MINCETUR es el ente rector en materia de comercio exterior y turismo y establece el marco normativo para el desarrollo de las actividades turísticas. Por lo que aprueba el Reglamento que regula los establecimientos de hospedaje en el Perú. El estudiante interpreta y explica la normatividad legal del sector hotelero.	ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN EL PERÚ	4
UNIDAD III	La profesionalización en turismo y hotelería requiere de un conocimiento teórico y práctico en el servicio de hospedaje y en las principales áreas del establecimiento de hospedaje. Por lo que al finalizar la Unidad el estudiante explica las funciones y los procesos de Reservas, así como de Recepción.	GESTIÓN DE RESERVAS Y RECEPCIÓN	4
UNIDAD IV	Considerando que el departamento de Ama de Llaves o House Keeping se encarga de toda la limpieza de las áreas de un hotel y principalmente de las habitaciones, así como de los blancos del hotel, el estudiante entiende y ejecuta las principales acciones operativas del departamento de House Keeping o Ama de Llaves.	GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE HOUSE KEEPING	4

V. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

N°	INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO
1	Explica de manera clara la evolución histórica de la hotelería en el Perú y en el mundo.
2	Expone la importancia del servicio de y su interrelación con otros elementos del sistema turístico.
3	Expone sobre las megatendencias del servicio de hospedaje.
4	Asume la práctica de la cultura de calidad.
5	Establece diferencias entre las clases y categorías de establecimientos de hospedaje del mundo.
6	Reconoce las características, requisitos y exigencias que determina la normatividad legal para la clasificación y categorización de los establecimientos de hospedaje.
7	Reconoce las características, requisitos y exigencias que determina la normatividad legal para la clasificación y categorización de los establecimientos de hospedaje.
8	Reconoce las características, requisitos y exigencias que determina la normatividad legal para el servicio de hospedaje en casas particulares y centros educativos.
9	Reconoce los requisitos y exigencias que determina la normatividad legal para los calificadores de establecimientos de hospedaje.
10	Diseña un organigrama de un hotel de su localidad.
11	Domina y aplica acciones operativas del proceso de reservación de habitaciones.
12	Domina y aplica acciones operativas del proceso de reservación de habitaciones.
13	Domina y aplica acciones operativas del proceso de Recepción de huéspedes.
14	Identifica los óptimos procedimientos para la buena gestión en el área de House keeping.
15	Domina y aplica acciones operativas en la gestión de habitaciones.
16	Identifica los óptimos procedimientos en la supervisión de habitaciones y en la gestión de áreas públicas.
17	Identifica los óptimos procedimientos para un buen servicio de lavandería.

IV.- DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDACTICAS:

UNIDAD I: INTRODUCCIÓN A LA HOTELERÍA Y EL SERVICIO DE CALIDAD

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I: Considerando que los establecimientos de hospedaje cumplen un rol muy importante en el turismo mundial explica el proceso histórico de la evolución de la actividad hotelera en el Perú y el mundo. Entiende los principios generales para la creación de una atmósfera organizacional enfocada en el huésped y la responsabilidad social.					
Semanas	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
	Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
Sem. 1°	Historia y desarrollo de la Hostería en el Perú y el mundo.	Obtiene la información bibliográfica sobre el desarrollo histórico de la Hostería en el Perú y el mundo.	Participación activa en la exposición del tema.	Clases magistrales del docente con la participación de alumnos.	Explica de manera clara la evolución histórica de la hostería en el Perú y en el mundo.
Sem. 2°	La importancia del servicio de hospedaje en el sistema turístico.	Análisis sobre la importancia del servicio de hospedaje y su interrelación con otros elementos del sistema turístico.	Interés por entender la importancia del tema.	Exposición y debate.	Expone la importancia del servicio de y su interrelación con otros elementos del sistema turístico.
Sem. 3°	Megatendencias del servicio de hospedaje en el mundo.	Análisis y debate sobre las megatendencias del servicio de hospedaje.	Participación activa en el debate.	Investigación, exposición y debate.	Expone sobre las megatendencias del servicio de hospedaje.
Sem. 4°	Cultura de calidad y servicio de hospedaje.	Análisis de actitudes y comportamientos en la prestación del servicio de hospedaje.	Valora la importancia de la cultura de calidad, y se compromete con ella.	Práctica de campo. Simulación de cosas.	Asume la práctica de la cultura de calidad.
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO
	Resuelve una prueba de 10 preguntas sobre el servicio de hospedaje y la cultura de calidad.		Presentación de resúmenes sobre los temas debatidos en clases.		Asiste puntualmente a clases. Domina los procesos y/o procedimientos para elaborar resúmenes de la información bibliográfica y de los debates sobre los temas de estudio.

UNIDAD II: ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN EL PERÚ

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA II: El MINCETUR es el ente rector en materia de comercio exterior y turismo y establece el marco normativo para el desarrollo de las actividades turísticas. Por lo que aprueba el Reglamento que regula los establecimientos de hospedaje en el Perú. El estudiante interpreta y explica la normatividad legal del sector hotelero.					
Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
	Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
Sem. 5°	Clasificación internacional de establecimientos de hospedaje.	Obtiene información e investiga sobre clases y categorías de establecimientos de hospedajes internacionales.	Asume interés y participa en los debates grupales.	Investigación sobre el tema. Análisis y debate.	Establece diferencias entre las clases y categorías de establecimientos de hospedaje del mundo.
Sem. 6°	Reglamento de establecimientos de hospedajes en el Perú: Clasificación, categorización. Operación, supervisión y sanción de los establecimientos de hospedaje.	Interpreta y explica los alcances del Reglamento de establecimientos de hospedajes en el Perú.	Asume interés y compromiso en la formalización del sector hotelero.	Análisis e interpretación de lectura.	Reconoce las características, requisitos y exigencias que determina la normatividad legal para la clasificación y categorización de los establecimientos de hospedaje.
Sem. 7°	Reglamento de establecimientos de hospedajes: funciones de los Órganos competentes. Norma A.030 Hospedaje del Título III del Reglamento Nacional de Edificaciones.	Interpreta y explica los alcances del Reglamento de establecimientos de hospedajes en el Perú.	Asume interés y compromiso en la formalización del sector hotelero.	Análisis de lectura.	Reconoce las características, requisitos y exigencias que determina la normatividad legal para la clasificación y categorización de los establecimientos de hospedaje.
Sem. 8°	Reglamento de autorización y registro de casas particulares y centros educativos que ofrecen servicio de alojamiento.	Interpreta y explica los alcances del Reglamento de autorización y registro de casas particulares y centros educativos que ofrecen servicio de alojamiento. Análisis de casos de estudio.	Asume interés y compromiso en la formalización del sector hotelero.	Análisis de lectura.	Reconoce las características, requisitos y exigencias que determina la normatividad legal para el servicio de hospedaje en casas particulares y centros educativos.
Sem. 9°	Reglamento de calificadores de establecimientos de hospedajes.	Interpreta y explica el Reglamento de calificadores de establecimientos de hospedajes.	Asume interés y compromiso en la formalización del sector hotelero.	Análisis de lectura.	Reconoce los requisitos y exigencias que determina la normatividad legal para los calificadores de establecimientos de hospedaje.
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
Resuelve una prueba de 10 preguntas sobre el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje en el Perú.		Presentación de resúmenes sobre los temas debatidos en clases.		Asiste puntualmente a clases. Domina los procesos y/o procedimientos para la clasificación y categorización de los establecimientos de hospedaje.	

UNIDAD III: GESTIÓN DE RESERVAS Y RECEPCIÓN

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III: La profesionalización en turismo y hotelería requiere de un conocimiento teórico y práctico en el servicio de hospedaje y en las principales áreas del establecimiento de hospedaje. Por lo que al finalizar la Unidad el estudiante explica las funciones y los procesos de Reservas, así como de Recepción.					
Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
	Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
Sem. 10°	Concepto y tipos de organización. Estructura organizacional de un establecimiento de hospedaje.	Define el concepto de organización. Expone la estructura organizacional de un establecimiento de hospedaje.	Valora la importancia del diseño de la estructura organizacional de un establecimiento de hospedaje.	Exposición y debate. Estudio de casos.	Diseña un organigrama de un hotel de su localidad.
Sem. 11°	Departamento de reservaciones. Organización. Perfil de personal. Control de reservaciones. Reportes de Reservaciones. Depósitos y reembolsos.	Describe las funciones de personal y las formas de procesar y ejecutar las reservas.	Asume una actitud positiva para trabajar en equipo. Demuestra respeto a los demás miembros del grupo.	Exposición y debate. Estudio de casos.	Domina y aplica acciones operativas del proceso de reservación de habitaciones.
Sem. 12°	Planes de alojamiento. Tipos de reservaciones. Tarifas de habitaciones. Descuentos y cortesías.	Analiza la información y resuelve casos.	Asume una actitud positiva para trabajar en equipo. Demuestra respeto a los demás miembros del grupo.	Exposición y debate. Estudio de casos.	Domina y aplica acciones operativas del proceso de reservación de habitaciones.
Sem. 13°	Departamento de Recepción. Organización. Perfil de personal. Control del estado de habitaciones. Reportes de Recepción. Asignación de habitaciones. Técnicas de promoción. Trabajo nocturno en recepción.	Analiza la información y resuelve casos.	Asume una actitud positiva para trabajar en equipo. Demuestra respeto a los demás miembros del grupo.	Exposición y debate. Estudio de casos.	Domina y aplica acciones operativas del proceso de Recepción de huéspedes.
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
Resuelve una prueba de 10 preguntas sobre los departamentos de recepción y reservaciones.		Presentación de resúmenes sobre los temas debatidos en clases.		Asiste puntualmente a clases. Domina los procesos de los departamentos de reservación y recepción en los establecimientos de hospedaje.	

UNIDAD IV: GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE HOUSE KEEPING

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA IV: Considerando que el departamento de Ama de Llaves o House Keeping se encarga de toda la limpieza de las áreas de un hotel y principalmente de las habitaciones, así como de los blancos del hotel, el estudiante entiende y ejecuta las principales acciones operativas del departamento de House Keeping o Ama de Llaves.					
Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
	Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
Sem. 14°	House keeping; Organización y funciones del personal. Perfil del personal que labora en el área.	Describe los diferentes procedimientos, funciones y responsabilidades del personal en el departamento de Ama de Llaves.	Asume una actitud positiva para trabajar en equipo. Demuestra respeto a los demás miembros del grupo.	Trabajo en equipo y exposiciones. Estudio de casos.	Identifica los óptimos procedimientos para la buena gestión en el área de Housekeeping.
Sem. 15°	House Keeping: Gestión de habitaciones. Tipos de habitaciones. Implementación. Asignación del trabajo a camaristas. Limpieza de habitaciones. Bloqueo de habitaciones.	Describe los diferentes procedimientos en la gestión de habitaciones.	Asume una actitud positiva para trabajar en equipo. Demuestra respeto a los demás miembros del grupo.	Trabajo en equipo y exposiciones. Estudio de casos.	Domina y aplica acciones operativas en la gestión de habitaciones.
Sem. 16°	House Keeping: Supervisión de habitaciones Gestión de áreas públicas.	Describe los diferentes procedimientos en la supervisión de habitaciones. Y de las áreas públicas.	Asume una actitud positiva para trabajar en equipo. Demuestra respeto a los demás miembros del grupo.	Trabajo en equipo y exposiciones. Estudio de casos.	Identifica los óptimos procedimientos en la supervisión de habitaciones y en la gestión de áreas públicas.
Sem. 17°	Housse Keeping: Promoción del servicio de tintorería y lavandería. Servicio de valet. Técnicas de lavado.	Describe los diferentes procedimientos en el servicio de lavandería.	Asume una actitud positiva para trabajar en equipo. Demuestra respeto a los demás miembros del grupo.	Trabajo en equipo y exposiciones. Estudio de casos.	Identifica los óptimos procedimientos para un buen servicio de lavandería.
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
Resuelve una prueba de 10 preguntas sobre los departamentos de recepción y reservaciones.		Presentación de video sobre un caso práctico de de house keeping.		Asiste puntualmente a clases. Domina los procesos del departamento de house keeping.	

V. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

Medios: Guías de prácticas, separatas, pizarra, videos, multimedia.

Materiales: Materiales de Oficina, plumones, mota y fichas técnicas.

VI. EVALUACIÓN

La evaluación se realizará por Unidad Didáctica (MÓDULO). Consistirá en verificar y calificar en el estudiante las evidencias de conocimiento, producto y desempeño.

En aplicación del Reglamento Académico General Vigente para el pre grado, el promedio final (PF), se determinará mediante siguiente cuadro de ponderación y fórmula:

VARIABLE	Ponderación por cada Módulo
Evaluación del conocimiento	20 %
Evaluación de producto	40 %
Evaluación de desempeño	40 %

$$PF = \frac{PM1 + PM2 + PM3 + PM4}{4}$$

PM = Promedio ponderado de cada módulo

VII. BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICAS

UNIDAD DIDACTICA I:

- Camara Nacional De Turismo (Perú).- "Situación del Turismo en el Perú" CANATUR. Lima.
- Hautyón Dall'orto, José Luís.- "Turismo en el Nuevo Milenio" Lima Perú - 2000.

UNIDAD DIDACTICA II:

- <http://www2.unwto.org/es>
- <http://www.mincetur.gob.pe/>

UNIDAD DIDACTICA III:

- Felipe Gallego, Jesús. Gestión de Hoteles. Una nueva visión. Ediciones Paraninfo S.A. 1ra. Edición, 4ta. Impresión. Madrid, España. 2011.
- Ramos, Martín. Barrera Torre, E. Operación de Hoteles 1. Editorial Trillas S.A. México, 2011.
- Báez Casillas, Sixto. Hotelería. 4ta. Edición 2009. Segunda reimpresión 2011. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. México D.F.

UNIDAD DIDACTICA IV:

- Báez Casillas, Sixto. Hotelería. 4ta. Edición 2009. Segunda reimpresión 2011. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. México D.F.
- Martín, Robert J - Housekeeping Operations Limusa- Noriega 2004.

Huacho, Marzo del 2018

Lita Román Bustinza

Docente del Curso