

CARRERA: Curso Técnico Terciario en Gestión de Alojamiento

Gestión de
alojamiento:
Housekeeping

Módulo: II

Modalidad: Presencial

Carga Horaria: 6

Créditos educativos: 10

Dirección Técnica de Gestión Académica

Programa de Educación Terciaria

Departamento de Desarrollo y Diseño Curricular

I) Propósitos de la unidad curricular

La Unidad Curricular tiene como propósito que el estudiante reconozca, interprete y aplique técnicas, procedimientos y criterios operativos vinculados a las áreas de Housekeeping, mantenimiento y seguridad en el sector de la hospitalidad y los servicios de alojamiento, considerando las distintas dimensiones, categorías y modalidades organizacionales de las empresas turísticas.

Se busca el desarrollo de competencias técnicas y organizacionales que permitan comprender la importancia de estas áreas en la calidad del servicio, la experiencia del huésped y el funcionamiento integral del establecimiento. En este sentido, el estudiante incorporará herramientas para la planificación, coordinación y supervisión de tareas relacionadas con la higiene, el acondicionamiento de espacios, el mantenimiento preventivo, correctivo, la aplicación de normas de seguridad y prevención de riesgos.

Asimismo, la unidad curricular promoverá el uso eficiente de recursos materiales, tecnológicos y humanos, fortaleciendo prácticas de trabajo orientadas a la calidad, la sostenibilidad, la seguridad operativa y la atención profesional al huésped. Se enfatizará también la capacidad de actuar de forma organizada, responsable y efectiva frente a situaciones cotidianas y contingencias propias de la gestión de alojamientos.

II) Logros de aprendizaje

Reconoce las técnicas y procedimientos de limpieza y acondicionamiento de habitaciones y áreas comunes, para su implementación en los establecimientos de hospedaje.

Define, analiza y aplica las diferentes funciones del Ama de Llaves (Gobernanta o *Housekeeper*) en alojamientos, utilizando diferentes espacios simulados, para su efectiva implementación.

Identifica, describe las técnicas, procedimientos de mantenimiento y seguridad, en áreas comunes, habitaciones y equipamiento, para la protección de la propiedad, huéspedes y empleados.

III) Saberes estructurantes de la unidad curricular y desglose analítico

Saberes Estructurantes	Saberes Asociados	Saberes de profundización
1- Limpieza y acondicionamiento de habitaciones y áreas comunes	1.1-<i>Housekeeping</i>.Org anigrama del departamento: distintos puestos de trabajo, turnos y horarios. 1.2- Etapas en el proceso de limpieza y acondicionamiento de habitaciones. 1.3- Limpieza de áreas comunes. Carro de limpieza e implementos de seguridad utilizados. Depósito, lavandería, lencería.	1.1.1- Uniformes del personal. Ropa de habitaciones (blancos). 1.1.2- Equipamiento y materiales para la limpieza, desinfección y mantenimiento. El carro de mucama. Productos de limpieza: básicos y accesorios. Utilización de implementos de seguridad: guantes y gafas de protección. 1.1.3- Inicio del turno de trabajo, asignación de habitaciones para la limpieza y acondicionamiento, reporte de mucamas, llaves maestras. 1.2.1- Preparar la habitación para la limpieza, retirar la basura y ropa sucia, aplicación de desinfectante en el baño, hacer la cama, quitar el polvo y limpieza húmeda, limpiar el baño, aspirar, inspección del trabajo realizado. 1.2.2- Tipo de colchones, medidas y rotación. Ropa de cama. Aplicación y presentación del tendido de camas: técnicas empleadas. 1.2.3- <i>Amenities</i> de habitación y baño. 1.2.4- Ropa sucia del huésped, coordinación con lavandería. 1.2.5- Facturación y reposición de mercadería en frigobares (minibares). 1.2.6- Informes y solicitud de reparación de averías y/o desperfectos. 1.2.7- Servicio de limpieza vespertino (<i>turn down</i>).

		1.2.8- Habitaciones con solicitud "No molestar" y "Prioridad de limpieza" 1.2.9- Reporte de objetos olvidados, reporte de elementos y actividades sospechosas. 1.2.10- Revisión de habitaciones en el proceso de salida (<i>check-out</i>) del huésped. 1.3.1-<i>Check list</i> de baños públicos. 1.3.2- El depósito u <i>office</i>. Almacenamiento de blancos, camas plegables (<i>rollaway beds</i>), cunas y productos de limpieza. Inventarios y stocks mínimos. 1.3.3- Lavandería. Organización del área de trabajo: lavado, secado y planchado. Equipamiento industrial y equipamiento para el lavado de ropa de huéspedes. 1.3.4 - Procedimientos para las tareas en lavandería. Insumos básicos utilizados 1.3.5- Ingreso y salida de ropa (blancos). Lavandería para huéspedes. 1.3.6-Insumos básicos. Revisión y clasificación de ropa. Formatos para control. 1.3.7- Desmanchado de ropa, según el tipo de material. Limpieza en seco. 1.3.8-La seguridad en el área de trabajo. 1.3.9- Lencería: almacenamiento de blancos, tareas en la lencería, gestión de stocks.
--	--	---

2- Ama de Llaves	2.1- Confección de horarios del personal a su cargo. Controles de entrada y salida. 2.2 Cuidado de la ropa de cama y baño. 2.3 Nociones de decoración. 2.4 Seguridad e higiene en el trabajo. 2.5 Facturación en los puntos de venta a su cargo.	2.1.1- Elaboración de reportes. Asignación de habitaciones para ser acondicionadas. Control de llaves maestras. 2.1.2- Previsión de materiales: blancos, productos de limpieza, uniformes del personal, equipamiento, productos para la venta en frigobares de habitaciones, y <i>amenities</i>. 2.1.3- Bloqueo y desbloqueo de habitaciones. Coordinación con Recepción y Mantenimiento. 2.1.4- Revisión de habitaciones y áreas públicas. 2.1.5- Controles a realizar. Inventarios. Requisición de mercadería. 2.1.6- Cambios de habitación solicitados por Recepción y el huésped. 2.1.7- Actualización de estados de situación de habitaciones. 2.2.1- Tipos de tela: algodón, lino, lana, seda, fibras sintéticas, tipos de tejidos. 2.3.1 Estilos y normas a tener en cuenta en la decoración. 2.3.2 Las flores como elemento decorativo. 2.3.3 Doblado de toallas: formas, el arte del <i>Origami</i>. 2.4.1 Prevención de riesgos laborales (PRL). 2.4.2 Normas de higiene. 2.4.3 Botiquín de primeros auxilios. 2.5.1- Frigobares (minibares) y lavandería para huéspedes.
--------------------------------	---	--

		2.5.2- Coordinación con los diferentes departamentos operativos del alojamiento.
3- Técnicas y procedimientos de mantenimiento y seguridad	3.1 Mantenimiento: conceptualización y organigrama específico del departamento. 3.2 Departamento de seguridad: protección de la propiedad, integridad de los huéspedes y empleados.	3.1.1-Mantenimiento preventivo y correctivo de espacios exteriores, áreas comunes, habitaciones y equipamiento. 3.1.2- Fundamentos de mantenimiento mecánico, eléctrico, aire acondicionado e instalaciones sanitarias. 3.1.3- Inventarios y presupuestos. 3.1.4- Nociones de GMAO: gestión del mantenimiento asistida por ordenador (computadora). 3.1.5- Prevención de riesgos laborales (PRL). 3.1.6- Prevención sobre elementos materiales. 3.2.1- Implementos y tecnología aplicada a la prevención de ilícitos. 3.2.2- Seguridad y emergencias: seguridad de los huéspedes, control de llaves maestras, vigilancia y control acceso a la propiedad, robos, cajas de seguridad, emergencias médicas y plan de evacuación.

IV) Orientaciones pedagógicas

Orientaciones metodológicas específicas

El logro de los objetivos y competencias aportadas por cada una de las unidades del programa se sustentan en los espacios de coordinación; dado que el ámbito de la hospitalidad integra el Sector Turismo y éste es esencialmente una actividad interdisciplinaria.

Esta Unidad Curricular debe coordinar con el resto de las Unidades Curriculares de la Tecnicatura, en mayor o menor medida, según el tema específico.

Asimismo, es necesario realizar visitas a las empresas de alojamiento y la realización de intercambios formativos con invitados referentes del sector empresarial.

Se debe propiciar la iniciativa de los diferentes equipos, la exposición de los temas en clase, la participación de los estudiantes, asumiendo las funciones de trabajo para la que se están formando.

Se sugiere la utilización del software de gestión de alojamiento (*PMS*), en coordinación con la UC Informática Aplicada.

Finalmente, es fundamental generar escenarios simulados para el desarrollo e incorporación de las distintas técnicas, procedimientos, actitudes y habilidades necesarias para inducirlos a los requerimientos del desempeño profesional.

Orientaciones para la evaluación

La evaluación de la unidad curricular será continua, formativa e integradora, orientada a valorar tanto los procesos de aprendizaje como la capacidad del estudiante para aplicar técnicas, procedimientos y criterios propios de las áreas de Housekeeping, mantenimiento y seguridad en contextos vinculados a la gestión de alojamientos.

Se priorizarán propuestas de evaluación contextualizadas en situaciones reales o simuladas del ámbito profesional, favoreciendo la articulación entre los contenidos teóricos y las prácticas operativas propias del sector de la hospitalidad. En este sentido, se promoverán actividades que impliquen la resolución de problemas, la toma de decisiones, el trabajo colaborativo y la aplicación de protocolos de actuación.

Asimismo, se valorará la participación activa del estudiante, la capacidad de organización, la comunicación profesional, el cumplimiento de normas de seguridad e higiene, la adecuada utilización de recursos y la incorporación de actitudes acordes al desempeño profesional en empresas de alojamiento.

Las visitas técnicas, los intercambios con referentes del sector y las actividades interdisciplinarias podrán integrarse como instancias de evaluación, favoreciendo la reflexión crítica y el vínculo con el contexto profesional.

V) Bibliografía

Alcaraz, E. (2006). Diccionario de Términos de Turismo y de Ocio. Madrid: Ariel.

Alves, C. y Barcellos, R. (2019), Hospitalidad, emociones y experiencias en los servicios turísticos. Estudios y Perspectivas en Turismo. 1(2), 290-311. Argentina: Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos.

Blasco, A. (Coord) (2006). Manual de gestión de producción de alojamiento y restauración. Madrid: Síntesis.

Carrer, M., Amaral, S. y Alves, C. (2019). —Hospitalidad y herramientas de compra online en hoteles un estudio con ecuaciones estructurales en São Paulo/ Brasil. En: TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible. 12 (26).

Chon, K. y Sparrowe, R. (2001). Atención al cliente en Hostelería. Madrid: Thompson. Paraninfo.

- Delmar S. (2008). Mantenimiento de hoteles. La seguridad y comodidad del huésped. México: Trillas.
- De la Torre, F. (1997). Administración hotelera. Primer curso: división cuartos. México: Trillas.
- De la Torre, F. (1997). Administración hotelera. Segundo curso: alimentos y bebidas. México: Trillas.
- Delmar. S. (2008). Mantenimiento de hoteles. La seguridad y comodidad del huésped. México: Trillas.
- Di Muro, L. (2021) Tercera Edición. Manual práctico de Recepción hotelera. México: Trillas.
- Facal, J. (2017). Manual del derecho hotelero. Montevideo: Rumbo.
- Gallego, J. (2007). Gestión de hoteles. Una nueva visión. Madrid: Thomson Paraninfo.
- González, I. (2020). El alojamiento colaborativo o el nuevo hospedaje low cost. España: Dykinson-MEIC-ULPGC
- Höchsmann, F., Lozano, M. (1998). Manual práctico con técnicas avanzadas para la recepción. Montevideo: Montevideo.
- Ismail, A. (2001). Operaciones y procesos hoteleros. Madrid: Paraninfo.
- López Collado, A. (2015). La gobernanta. Madrid: Paraninfo.
- Montaner, J. (2003). Estructura del mercado turístico. Barcelona: Síntesis.
- Nascimento, D., Abreu , M. y Cavenaghi, A. (2020). Meios de hospedagem ambientalmente sustentáveis. TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible, 13(29), 250-265.
- Ortega, F. y Ciudad, A. (2002). —Contabilidad y gestión de la moderna hospitalidad, alojamientos. En: Novos desafios na Gestão, Inovação ou renovação: XII Jornadas Luso-Espanholas de gestão científica, Vol. 1, 273-283.

