



SILABO
HOUSEKEEPING

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Código : 062753
- 1.2. Ciclo : VII
- 1.3. Créditos : 2
- 1.4. Área curricular : Formación Profesional
- 1.5. Condición : Electivo
- 1.6. Semestre Académico : 2017 – I
- 1.7. Duración : 16 semanas: 48 horas
- 1.8. Horas semanales : 3 HT: 1 HP: 2
- 1.9. Requisitos : Ninguno
- 1.10. Facultad : Ciencias Administrativas
- 1.11. Escuela Profesional : Administración de Turismo
- 1.12. Profesores : Comisión Académica
- 1.13. Texto Básico : Martín, R. J. (2004). Housekeeping Operations Limusa- Noriega.

II. SUMILLA

El curso proporciona a los alumnos conocimientos teóricos – prácticos sobre el área de Housekeeping, para formar a los profesionales enriqueciendo su preparación sobre las técnicas básicas aplicadas al servicio eficiente de las habitaciones y áreas públicas, enfatizando en el control operacional, supervisión, mantenimiento y manipulación de materiales, utensilios y equipos empleados en el área de ama de llaves, dentro de los estándares de calidad de los establecimientos cinco estrellas.

Organiza sus contenidos en las siguientes unidades de aprendizaje: I. Generalidades del curso, conceptos generales. II. Perfil ocupacional. III. Gestión de habitaciones y Gestión de áreas públicas. IV. Supervisión de habitaciones y lavandería.

III. COMPETENCIA DE ASIGNATURA

Organiza y desarrolla técnicas de Housekeeping que respondan a las políticas y principio de la gestión hotelera con la finalidad de lograr la productividad en toda empresa.

IV. CAPACIDADES

-) Identifica los diferentes tipos de organigramas según establecimiento y su categorización
-) Reconoce e Identifica las funciones y responsabilidades del personal del área.
-) Identifica los óptimos procedimientos para la buena gestión en el área de Housekeeping.
-) Elabora, analiza y establece estrategias de gestión de procedimientos para el área de Housekeeping

V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD I: GENERALIDADES DEL CURSO, CONCEPTOS GENERALES				
CAPACIDAD: Identifica los diferentes tipos de organigramas según establecimiento y su categorización				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
) Disposición por aprender) Trabajo en equipo			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
1	Generalidades del curso. Origen del hospedaje.	Se asignaran Presentación de informes en grupos a los alumnos sobre las diferentes organizaciones de Alojamiento y Afines	Inducción	2
			Exposición dialogada	1
2	Concepto de Hotel Organigrama.	Analizar los problemas observados y conclusiones acertadas en las empresas hoteleras.	Demostración	1
			Dinámica de grupos	2
3	Departamento de Housekeeping	Se asignaran Presentación de informes en grupos a los alumnos sobre las diferentes organizaciones de Alojamiento y Afines.	Demostración	1
			Técnicas participativas	2

4	Características, modelos y Organigramas	Participación en debate de la problemática	Demostración	1
			Estudio de casos	2
Referencias:) MARTI PILAR-ANDRES MA. LUISA Tecnología de Regiduría de Pisos 2000 Ediciones Gestión S.A. España.) BAEZ CASILLAS, SIXTO Departamento de Ama de Llaves 2002 Ediciones Gestión S.A. España.				

UNIDAD II: PERFIL OCUPACIONAL				
CAPACIDAD: Reconoce e Identifica las funciones y responsabilidades del personal del área.				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	Contenidos Conceptuales			
5	Perfil cupacional de la Gobernanta y Supervisores.	Participación en debate de la problemática que existe en la actualidad para la Gestión en estos establecimientos.	Demostración	3
			Conferencia dialogada	3
6	Maid y Houseman.	Analizar los problemas observados y conclusiones acertadas del área.	Exposición dialogada	3
			Solución de casos	3
7	Procedimientos y formatos del Área	Elaborar y analizar reportes del área.	Demostración	1
			Trabajo en equipo	2
8	Evaluación Parcial		Demostración	3
Referencias:) Marti Pilar-Andres Ma. Luisa Tecnología de Regiduría de Pisos 2000 Ediciones Gestión S.A. España.) Baez Casillas, Sixto Departamento de Ama de Llaves 2002 Ediciones Gestión S.A. España				

UNIDAD III: GESTIÓN DE HABITACIONES Y GESTIÓN DE ÁREAS PÚBLICAS.				
CAPACIDAD: Identifica los óptimos procedimientos para la buena gestión en el área de Housekeeping.				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	Contenidos Conceptuales			
9	Terminología empleada en el área.	Exposición de casos y situación actual sobre el tema en los hoteles	Demostración	1
			Inducción	2
10	Áreas Públicas.	Exposición de casos y situación actual sobre el tema en los hoteles.	Demostración	1
			Conferencia dialogada	2
11	Relación con otros departamentos.	Exposición de casos y situación actual sobre el tema en los hoteles.	Demostración	1
			Exposición dialogada	
		Identificación de las funciones de las áreas de Housekeeping.	Demostración	2
	Estudio de casos			
Referencias:) Martin, Robert J - Housekeeping Operations Limusa- Noriega 2004.				

UNIDAD IV: SUPERVISIÓN DE HABITACIONES Y LAVANDERÍA				
CAPACIDAD: Elabora, analiza y establece estrategias de gestión de procedimientos para el área de Housekeeping.				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	Contenidos Conceptuales			

12	La camarera. Suministros y Blancos. Housekeeping cars. El Linen de planta Lost and found. Control de Minibares. Almacén de Ama de Llaves. Cuaderno de Ocurrencias.	Exposición de casos y situación actual sobre el tema	Demostración	1
			Estudio de casos	2
13	Gestión de Habitaciones : Tipos. Implementación. Supervisión. Asignación. Control Lavandería : Lencería Ropería. Valet	Exposición de casos y situación actual sobre el tema	Demostración	1
			Estudio de casos	2
14	Elementos en conjunto Técnicas para el tendido de camas. Coberturas. Bloqueo y desbloqueo de habitaciones Tratamiento de pisos y alfombrados. Prácticas.	Exposición de casos y situación actual sobre el tema	Demostración	1
			Solución de casos	2
15	Prioridades en la Limpieza. Asignación de habitaciones para cuarteros y camareras. Procesos de limpieza para una habitación ocupada. Proceso de limpieza para salidas. Asignación de habitaciones para reservas Supervisión de Habitaciones Clases de bloqueo Plan de Remodelación	Prácticas	Demostración	1
			Solución de casos	2
16	Examen Final		Elija un elemento.	
			Trabajo en equipo	3
Referencias:) MARTI PILAR-ANDRES MA. LUISA Tecnología de Regiduría de Pisos 2000 Ediciones Gestión S.A. España.) BAEZ CASILLAS, SIXTO Departamento de Ama de Llaves 2002 Ediciones Gestión S.A. España.				

VI. METODOLOGÍA

6.1. Estrategias centradas en la enseñanza

- a. Exposición problemática
- b. Inducción
- c. Demostración
- d. Clase magistral

6.2. Estrategias centradas en el aprendizaje

- a. Dinámica de Grupos
- b. Estudio de casos
- c. Solución de casos
- d. Trabajo en equipo

VII. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

- a. Equipos informáticos
- b. Manual de asignatura
- c. Multimedia
- d. Separatas

VIII. EVALUACIÓN

La evaluación es un componente del proceso formativo que implica el recojo de información sobre los rendimientos y desempeños del estudiante. Permite el análisis para mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje. Se evalúa antes, durante y al finalizar el proceso , según la siguiente Tabla:

Evaluación Académicas	Peso
Prueba de entrada	Sin nota
Evaluación de Proceso	60%
Examen Parcial	20%
Examen Final	20%

- Antes: prueba de entrada.-Se realiza una evaluación inicial, diseñada para recoger los saberes que posee el estudiante para asumir la asignatura y cuyo resultado no interviene en el cálculo de la calificación de la asignatura.
- Durante: Evaluación de Proceso.- De acuerdo al objetivo de aprendizaje de la asignatura se evalúan las competencias adquiridas por el estudiante utilizando los criterios establecidos en el anexo N° 1
- Examen: Parcial y Final.- Se evalúa los productos del aprendizaje, al finalizar una o más unidades de aprendizaje, usándose la prueba escrita como instrumento de medición (examen parcial y examen final).

IX. FUENTES DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIAS

9.1. Fuentes bibliográficas

-) Martí Pilar-Andres Ma. Luisa Tecnología de Regiduría de Pisos 2000 Ediciones Gestión S.A. España.
-) Baez Casillas, Sixto. Departamento De Ama De Llaves 2002 Ediciones Gestión S.A. España.
-) Martin, Robert J - Housekeeping Operations Limusa- Noriega 2004.