

PROGRAMA ANALÍTICO

1. DATOS INFORMATIVOS

DEPARTAMENTO: CIENCIAS ECON. ADMIN. Y COMERC		ÁREA DE CONOCIMIENTO: HOTELERIA	
NOMBRE DE LA ASIGNATURA: REGIDURIA DE PISOS		PERIODO ACADÉMICO: PREGRADO S-II OCT18-FEB19	
CÓDIGO: 11134		No. CREDITOS: 4	NIVEL: PREGRADO
FECHA ELABORACIÓN: 09/05/2017	EJE DE FORMACIÓN	HORAS / SEMANA	
		TEÓRICAS: 2	PRÁCTICAS/LABORATORIO 2
DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA: Regiduría de Pisos es una asignatura de la profesión, que se imparte en la tercera etapa de formación profesional de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, la misma que permitirá al estudiante desenvolverse en el área de Pisos y Habitaciones tomando en cuenta a esta área operativa como una de las más importantes de un hotel; por tal razón el personal encargado de dicha área debe garantizar la limpieza y la satisfacción del cliente, asegurando una imagen impecable de las habitaciones y áreas públicas.			
CONTRIBUCIÓN DE LA ASIGNATURA A LA FORMACIÓN PROFESIONAL: Dentro del perfil profesional del Ingeniero en Administración Turística y Hotelera está en capacidad de: - Aplicar las técnicas administrativas y operativas modernas y bajo la normatividad legal vigente, en la solución de problemas que se presentan en la conducción de empresas turísticas y hoteleras en la organización y su posterior entrega a los organismos de control. - Gestiona la comercialización, comunicación y logística del portafolio de productos de las empresas turísticas y hoteleras. - En la asignatura de regiduría de pisos, el estudiante construye su conocimiento a través de la aplicación de herramientas de la administración, como lo son la planificación, la organización el control y la evaluación de procesos y tareas, las mismas que se encuentran direccionadas a los diferentes tipos de clientes que pueden asistir a los establecimientos de alojamiento			
RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA CARRERA (UNIDAD DE COMPETENCIA): • Aplica técnicas administrativas modernas y bajo la normatividad legal vigente, en la solución de problemas que se presentan en la conducción de empresas turísticas y hoteleras. • Gestiona la comercialización, comunicación y logística del portafolio de productos de las empresas turísticas y hoteleras. • Identifica oportunidades de negocio en los que se requiera invertir dentro del sector turístico y hotelero, a partir del análisis del entorno económico, político, social y financiero. • Desarrolla el portafolio de productos hoteleros y gestiona la conducción de las diferentes unidades vinculadas a la actividad hotelera.			
OBJETIVO DE LA ASIGNATURA: • Organiza el área de pisos y habitaciones en establecimientos de alojamiento, a través de la utilización de técnicas y procedimientos propios del departamento, asegurando la calidad en el servicio a los huéspedes y contribuyendo a la buena imagen del establecimiento.			
RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA: (ELEMENTO DE COMPETENCIA): • El resultado final de aprendizaje en la presente asignatura se evidenciará en la realización de un manual de procesos para el departamento de Ama de Llaves o de Pisos y Habitaciones, en el cual puedan aplicar los conocimientos adquiridos durante el semestre.			

2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

UNIDADES DE CONTENIDOS	
Unidad 1 EL DEPARTAMENTO DE REGIDURÍA DE PISOS/ AMA DE LLAVES	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 1 Establece la estructura organizativa del departamento de regiduría de pisos en base a los diferentes tipos de habitaciones que ofertan los establecimientos de alojamiento, permitiendo mayor organización y orden en el trabajo.
1. Importancia del Departamento de Regiduría de Pisos: GENERALIDADES DEL DEPARTAMENTO OPERACION DEL ÁREA: LINOS, LAVANDERÍA, ROOM SERVICE. SERVICIO, CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD	
2. ORGANIGRAMA DEPARTAMENTAL: PERFILES Y NORMATIVA	

PROGRAMA ANALÍTICO

UNIDADES DE CONTENIDOS

Personal del Departamento de Regiduría de Pisos

PERFIL PROFESIONAL DE CAADA PUESTO DE TRABAJO: PERSONAL ÁREA DE ATENCIÓN HABITACIONES Y PERSONAL ÁREA DE LAVANDERÍA

3. RELACIÓN INTERDEPARTAMENTAL, IMPORTANCIA

Principales departamentos de la unidad de alojamiento

4. RELACIÓN CON CLIENTES Y MANEJO DE QUEJAS

El cliente tipos

Atención a VIPs

quejas y Reclamos

Unidad 2 BRIGADA DEL DEPARTAMENTO DE REGIDURÍA DE PISOS / AMA DE LLAVES.	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 2 Determina funciones del personal que labora en el departamento de regiduría de pisos, especificando las características de cada uno de ellos.
1- El Ama de Llaves: <ul style="list-style-type: none">- Funciones y responsabilidades - Sistema de llaves- Perfil profesional y objetivo del puesto- Actividades del ama de Llaves	
2- Formatos para gestión, organización y control del dto. de pisos <ul style="list-style-type: none">- Organización de turnos- Informe de camareras- Revisión de Habitaciones y zonas comunes- Bloqueo de hab.- Cambio de hab.- Averías- Objetos Olvidados	
3- Gestión de Inventarios. <ul style="list-style-type: none">- Tipos de Inventarios - Proveedores- Stock máximo y mínimo	
4- Gestión de Presupuestos <ul style="list-style-type: none">- Control y seguimiento del Presupuesto	
Unidad 3 OPERATIVIDAD DEL DEPARTAMENTO DE REGIDURÍA DE PISOS.	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 3 Organiza los distintos procesos que involucran la limpieza y arreglo de habitaciones en establecimientos de alojamiento, generando experiencias agradables en la atención.
1- La Camarera: <ul style="list-style-type: none">- Objetivo del puesto, funciones, perfil profesional	
2- Limpieza y arreglo de habitaciones: <ul style="list-style-type: none">- Limpieza diurna de hab. y baño - Cortesías / Amenities- Cobertura - cortesía / amenities	
3- Guía de conservación y mantenimiento para el dto. De Pisos. <ul style="list-style-type: none">-Perfil profesional áreas públicas y mantenimiento.operacion del áreaTécnicas de conservación y mantenimiento de los elementos que conforman el Dto. de Pisos.	
4- Departamento de Lavandería	

PROGRAMA ANALÍTICO

UNIDADES DE CONTENIDOS

- perfil profesional del área de lavandería
- operación del área
- tipos de impurezas y Tratamiento de fibras
- ropa del cliente
- Equipamiento

3. PROYECCIÓN METODOLÓGICA Y ORGANIZATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA ASIGNATURA

(PROYECCIÓN DE LOS MÉTODOS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE QUE SE UTILIZARÁN)

- 1 Prácticas de Laboratorio
- 2 Clase Magistral
- 3 Investigación Exploratoria

PROYECCIÓN DEL EMPLEO DE LA TIC EN LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE

- 1 Material Multimedia
- 2 Aula Virtual

4. TÉCNICAS Y PONDERACIÓN DE LA EVALUACIÓN

- En este espacio se expresarán las técnicas utilizadas en la evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje o evaluación formativa y sumativa.
- Las técnicas que se recomienda usar son: Resolución de ejercicios, Investigación Bibliográfica, Lecciones oral/escrita, Pruebas orales/escrita, Laboratorios, Talleres, Solución de problemas, Prácticas, Exposición, Trabajo colaborativo, Examen parcial, Otras formas de evaluación.
- Recordar que mientras más técnicas utilicen, la evaluación será más objetiva y el desempeño del estudiante se reflejará en su rendimiento (4 o 5 técnicas).
- Para evaluar se deberá aplicar la rúbrica en cada una de las técnicas de evaluación empleadas. Se debe expresar en puntaje de la nota final sobre 20 puntos. No debe existir una diferencia mayor a dos puntos entre cada técnica de evaluación empleada.
- En la modalidad presencial existen tres parciales en la modalidad a distancia existen dos parciales, toda la planificación de periodo académico se la realiza en función del número de parciales de cada modalidad.
- La ponderación a utilizarse en la evaluación del aprendizaje del estudiante será la misma en las tres parciales. Para la aprobación de una asignatura se debe tener una nota final promedio de 14/20, en los tres o dos

5. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA/ TEXTO GUÍA DE LA ASIGNATURA

Titulo	Autor	Edición	Año	Idioma	Editorial
Una guía paso a paso: manual de pisos	Lesur, Luis	-	2003	spa	México : Trillas
Operativa y gestión del departamento de pisos	Olmos, José	1	2014	spa	Síntesis

6. FIRMAS DE LEGALIZACIÓN

PROGRAMA ANALÍTICO

DIEGO FABRICIO BRAZALES HERRERA
COORDINADOR DE AREA DE CONOCIMIENTO

DIRECTOR DE CARRERA

JULIO TAPIA LEON
DIRECTOR DE DEPARTAMENTO