

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO
1. DATOS GENERALES

Modalidad: PRESENCIAL ESPE MATRIZ SANGOLQUI	Departamento: CIENCIAS ECON. ADMIN. Y	Área de Conocimiento: HOTELERIA		
Nombre Asignatura: REGIDURIA DE PISOS	Período Académico: PREGRADO S-I MRZ19 - JUL19		Eje de Formación	
Fecha Elaboración: 09/05/17 09:41 PM	Código: 11134	NRC: 4656	No. 4	Nivel: PREGRADO
Docente: CHAVEZ MELO MARIA FERNANDA mfchavez8@espe.edu.ec	Sesiones/Semana:			
	Teóricas: 2		Prácticas/Laborator 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: 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) <ul style="list-style-type: none"> • 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: (Unidad de Competencia) <ul style="list-style-type: none"> • 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) <ul style="list-style-type: none"> • 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

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO

2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

CONTENIDOS	
Unidad 1 Horas/Min: 19:00 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 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	Tarea 1 Reglamento de actividades de alojamiento vigente Tarea 2 Gira Académica: Relación interdepartamental. Importancia, relaciones de trabajo. Tarea 3 Resolución de quejas y reclamos.

CONTENIDOS	
Unidad 2 Horas/Min: 21:00 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: - 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 - 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. - Tipos de Inventarios - Proveedores	Tarea 1 : La supervisora de Pisos Tarea 2 Taller formatos horarios Tarea 3 Ejercicio control de inventarios Tarea 5 Gira Académica: manejo de proveedores

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO
2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

<ul style="list-style-type: none"> - Stock máximo y mínimo 4- Gestión de Presupuestos <ul style="list-style-type: none"> - Control y seguimiento del Presupuesto 	Tarea 4 Gestión presupuesto del área.
---	--

CONTENIDOS	
Unidad 3 Horas/Min: 24:00 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 área Técnicas de conservación y matenimiento de los elementos que conforman el Dto. de Pisos. 4- Departamento de Lavandería <ul style="list-style-type: none"> - perfil profesional del área de lavandería - operacion del área - tipos de impurezas y Tratamiento de fibras - ropa del cliente - Equipamiento 	Tarea 1 Gira académica: La Camarera Tarea 2 INFORME: procedimientos del área, control de ocupación, limpieza de hab. y baños Tarea 3 Proveedores: Lencería, amenities, Limpieza Tarea 4 Taller: práctica laboratorio. Tarea 5 Conservación y mantenimiento. Tarea 6 departamento de lavandería/Etiquetas Tarea 7 Tratamiento de manchas

3. PROYECCIÓN METODOLÓGICA Y ORGANIZATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA

Metodos de Enseñanza - Aprendizaje
1 Talleres 2 Clase Magistral 3 Estudio de Casos 4 Gira Académica

Empleo de Tics en los Procesos de Aprendizaje
1 Aula Virtual

4. RESULTADOS DEL APRENDIZAJE, CONTRIBUCIÓN AL PERFIL DEL EGRESO Y TÉCNICA DE

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO

Logro o resultado de aprendizaje	Niveles de logro: Alta(A), Media (B), C(Baja).	Técnica de Evaluación	Evidencia de aprendizaje
1. Organiza los distintos procesos que involucran la limpieza y arreglo de habitaciones en establecimientos de alojamiento, generando experiencias agradables en la atención.	Media B	- Exposiciones- Practica de los procedimientos operativos que se llevan a cabo en la limpieza de áreas de pisos y habitaciones.- - Consultas a través de mapas conceptuales.	- Realiza los procedimientos correctos operativos que se llevan a cabo en la limpieza de áreas de pisos y habitaciones.- Aplica las Técnicas de conservación y mantenimiento de los elementos que conforman el Dto. de Pisos.
2. 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.	Alta A	Exposiciones. consultas a través de mapas conceptuales.	- Informe sobre el reglamento hotelero vigente con análisis y descripción de la clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje. - Propone un organigrama funcional y estructural del departamento de regiduría de pisos de un establecimiento de alojamiento de acuerdo a la normativa.
3. Determina funciones del personal que labora en el departamento de regiduría de pisos, especificando las características de cada uno de ellos.	Alta A	Exposiciones, consultas a través de mapas conceptuales, ejercicios en clase con resolución de casos, evaluaciones escritas.	- Organiza la plantilla de trabajo a través de turno- horarios- Cumplimenta formatos de control de acuerdo a casos.

5. DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO

Total	Conferencias	Clases Prácticas	Laboratorios	Clases Debates	Clases Evaluación	Trabajo autonomo del
64	26	4	14	6	14	64

6. TÉCNICAS Y PONDERACION DE LA EVALUACIÓN

Técnica de evaluación	1er Parcial	2do Parcial	3er Parcial
Pruebas oral/escrita	5	5	5
Tareas o guías	1	1	1
Exposición	1	1	1
Examen Parcial	7	7	7
Prácticas	6	6	6
TOTAL:	20	20	20

7. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA/ TEXTO GUÍA DE LA ASIGNATURA

Título	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

8. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Título	Autor	Edición	Año	Idioma	Editorial
--------	-------	---------	-----	--------	-----------

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO

Titulo	Autor	Edición	Año	Idioma	Editorial
Descripción de puestos en hoteles, bares y restaurantes.	Báez Sixto casillas	Séptimo edición	2005	español	Continental
La gobernanta	Mesalles luis	Primera edición	2000	español	Alertes
Gestión de hoteles una nueva visión	Gallegos felipe	Primera edición	2002	español	Thomson paraninfo
Manual para regiduría de pisos	Navarro antonio	Primera edición	2006	español	Thomson paraninfo
Regiduría de pisos	Jimenez maría isabel	Primera edición	2000	español	Thomson paraninfo
Housekeeping. Ama de llaves	Simón miguel angel	Primera edición	2004	español	Turísticas
La gobernanta	Asunción lópez collado	Primera edición	2002	español	Alertes

9. LECTURAS PRINCIPALES

Tema	Texto	Página	URL
Competencias laborales camarera de pisos	Norma técnica ecuatoriana. Nte inen 2 432:2008. Turismo. Camarera de pisos	1-9	https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/CAMARERA%20DE%20PISOS.pdf
Competencias laborales ama de llaves	Norma técnica ecuatoriana. Nte inen 2 430:2007. *turismo. Ama de llaves	1-9	https://law.resource.org/pub/ec/ibr/ec.nte.2430.2008.pdf
El departamento de pisos en un hotel de calidad	Lluis Mesalles Canals	1-34	imagenes.mailxmail.com/.../6/ddepartamento-pisos-hotel-calidad-33466-completo.pdf
Manual De Buenas Prácticas Ambientales Para Los Hoteles Y Restaurantes	AREA Metropolitana del Valle de Aburrá	1-29	www.metropol.gov.co/.../Ambiental/.../Manual%20Buenas%20Practicas%20Ambienta...
Ecoeficiencia y buenas prácticas ambientales en la gestión hotelera	Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina	1-29	www.hotelesmasverdes.com/archivos/Unidad_Argentina_2011_baja5.PDF
Reglamento General De Actividades Turísticas	MINTUR	1-12	www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/.../Reglamento-Actividades-Turísticas.pdf

10. ACUERDOS
Del Docente:

- 1 Mantener en todo momento un clima de empatía y consideración entre estudiantes, profesores, administrativos, trabajadores, etc.
- 2 Cumplir con las leyes y reglamentos institucionales y orientar todos los esfuerzos en la dirección de los grandes propósitos de la Universidad (Misión, Visión)
- 3 Cumplir con las obligaciones de estudiantes y docentes para devengar la inversión que hace el estado Ecuatoriano en favor de los mismos.
- 4 Esforzarme en conocer con amplitud al campo académico y práctico
- 5 Asistir a clases siempre y puntualmente dando ejemplo al estudiante para exigirle igual comportamiento
- 6 Motivar, estimular y mostrar interés por el aprendizaje significativo de los estudiantes y evaluar a conciencia y con justicia

De los Estudiantes:

- 1 Mantener en todo momento un clima de empatía y consideración entre estudiantes, profesores, administrativos, trabajadores, etc.
- 2 Cumplir con las leyes y reglamentos institucionales y orientar todos los esfuerzos en la dirección de los grandes propósitos de la Universidad (Misión, Visión)
- 3 Cumplir con las obligaciones de estudiantes y docentes para devengar la inversión que hace el estado Ecuatoriano en favor de los mismos.

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO

De los Estudiantes:

- 4 Ser honesto, no copiar, no mentir
- 5 Firmar toda prueba y trabajo que realice en conocimiento que no he copiado de fuentes no permitidas
- 6 Colaborar con los eventos programados por la institución e identificarme con la carrera
- 7 Llevar siempre mi identificación en un lugar visible

FIRMAS DE LEGALIZACIÓN

FIRMADO Y
SELLADO

MARIA FERNANDA CHAVEZ MELO
DOCENTE

CARLOS HUGO NOVOA BRITO
COORDINADOR DE AREA DE CONOCIMIENTO

EFREN ALBERTO CISNEROS JACOME
DIRECTOR DE DEPARTAMENTO