

**CURSO: GESTIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS**  
**ACTIVIDAD N°2**

**Guia de lectura unidad 2**

1. Definir y clasificar los departamentos de producción y de servicios en un establecimiento hotelero y proponer ejemplos.
2. Describir las características y objetivos del departamento de Housekeeping/Ama de Llaves
3. Detalle y explique cuáles son los documentos que se utilizan en este departamento?
4. Definir las áreas y dependencias que forman parte de la organización del departamento.
5. Establecer funciones y tareas de la Housekeeper, de acuerdo a la clasificación de los autores.
6. Explicar y definir los aspectos intrínsecos y extrínsecos del cargo de la Housekeeper.

**Guia de lectura unidad 3- 4 - 5**

1. Cuáles son los criterios y variables utilizadas para distribuir el personal del área de pisos?
2. Explicar las tareas y funciones generales de la mucama en los distintos turnos de trabajo.
3. Cuál es la responsabilidad de las mucamas en la organización del office?
4. Establezca la importancia que representa el orden de la ropa en los offices de pisos.
5. Determine con qué frecuencia se realizan el stock de suministros de limpieza y cuáles con las variables que se consideran para realizar el stock.
6. Identifique los tres grupos de productos y materiales requeridos para la limpieza de habitaciones y mencione cómo está conformado.
7. Explique la utilidad de la hoja de control utilizada en pisos y esquematice el proceso de limpieza de una habitación.
8. Determine y explique la importancia que reviste para un hotel el tratamiento del "Bloqueo de Habitaciones".
9. Determine la importancia que reviste la revisión de habitaciones, áreas públicas y zonas de servicios. Justifique.
10. Describa y explique la importancia, periodicidad y planificación del sistema de inventarios del depto. de Housekeeping.
11. Detalle y explique cuáles son las variables que se utilizan para determinar la plantilla del personal de pisos o habitaciones.

**Guia de lectura unidad 6**

1. Determine la importancia que reviste el Dpto de Lavandería en un hotel; sus principales funciones y las distintas posiciones en que se organiza el sector.
2. Explique cuáles son los beneficios y/o desventajas de contar con un lavadero propio, versus tercerizar el servicio.
3. Detalle y explique cuáles son las variables que se utilizan para determinar la capacidad del lavadero.