



Escuela de
**ADMINISTRACIÓN HOTELERA
& GASTRONOMÍA**

GESTIÓN & PLANIFICACIÓN DE HOUSEKEEPING | Diplomado

PROGRAMACIÓN 2024 |

¿Que ofrece el Diplomado?

El diplomado en *Gestión & Planificación de Housekeeping*, ofrece la oportunidad de especializarse en el área de Housekeeping, reconociéndola como el área más importante, y núcleo del negocio hotelero. Siendo el área generadora de ingresos con el mayor margen de utilidad, debe ser gerenciada de la manera más efectiva, mediante una correcta planificación, administración de los colaboradores, el control de sus inventarios, analizando sus presupuestos, junto con una efectiva supervisión del desempeño del área, su inventario de habitaciones, áreas públicas, atención al huésped, manejo de quejas, seguridad, mantenimiento de habitaciones entre otras funciones y herramientas de Housekeeping.



MODALIDAD EDUCATIVA
16 clases on-line (Zoom)

DURACIÓN DE CLASES
02 meses

HORARIO DE CLASES
7:30pm a 10:00pm

FRECUENCIA DE CLASES
02 veces por semana

CARGA HORARIA
40 horas académicas (clases on-line)



CONVENIOS - DIPLOMA & DOBLE CERTIFICACIÓN



Diploma como “Profesional Hotelero especialista en Gestión & Supervisión de Housekeeping”. Acta de Notas a nombre de Hotelero Escuela por el diplomado completo.



El diploma es certificado por la Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes & Afines AHORA PERÚ.

El diplomado en Gestión & Planificación de Housekeeping cuenta con (4) cuatro módulos indicados a continuación. Cada módulo cuenta con su silabo propio, y calificación independiente, ningún módulo constituye pre-requisito para continuar las clases.

MÓDULO DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING	MÓDULO HERRAMIENTAS COMPLEMENTARIAS DE HOUSEKEEPING
CLASE #1: PLANEAMIENTO DE HOUSEKEEPING 1. Objetivo del departamento de Housekeeping. 2. El valor de Housekeeping dentro de un hotel \$\$ 3. Organigrama de Housekeeping. 4. Cliente Interno y externo. 5. Funciones de puestos de trabajo dentro de Housekeeping. 6. Funciones del departamento de Housekeeping. 7. Estándares de limpieza. 8. Estándares de servicio.	CLASE #1: HOUSEKEEPING & RECURSOS HUMANOS 1. Perfiles de puesto 2. Selección de personal 3. Técnicas para una entrevista eficaz. 4. Proceso de inducción.
CLASE #2: ARMADO DE HORARIOS 1. Objetivo de hacer un buen horario. 2. Puntos importantes en el armado de horarios. 3. Pronóstico de ocupación. 4. Ocupación de la semana. 5. ¿Cómo calculo el personal que necesito? 6. Horario de camareras. 7. Importancia de un buen planeamiento. 8. Intentemos hacer un horario para la semana.	CLASE #2: CONTRATOS Y CAPACITACIÓN 1. Contratos de trabajo 2. Tipos de contratos 3. Costos laborales 4. Capacitación
CLASE #3: INVENTARIOS DE LENCERÍA Y TOALLAS 1. ¿Cuánto dinero significa la compra de ropa de cama y toallas al año en un hotel aproximadamente? 2. Inventario de lencería y toallas. 3. Cantidad de toallas a colocar en las habitaciones. 4. El ciclo de cuidado de la ropa de cama y toallas blancas. 5. Hagamos un inventario.	CLASE #3: EVALUACIÓN Y MOTIVACIÓN AL PERSONAL DE HOUSEKEEPING 1. Evaluación del personal 2. Motivación. 3. Disciplina Correctiva.
CLASE #4: TRABAJANDO PRESUPUESTOS DE HOUSEKEEPING 1. ¿Qué es un presupuesto? 2. Stock e inventarios.	CLASE #4: SEGURIDAD & SALUD EN EL TRABAJO 1. Seguridad y Salud en el trabajo SST. 2. Enfermedades ocupacionales. 3. Ergonomía.

MÓDULO: SUPERVISIÓN DE HOUSEKEEPING	MÓDULO: COMPLEMENTARIAS DE LA SUPERVISIÓN DE HOUSEKEEPING
CLASE #1: SUPERVISIÓN DE HOUSEKEEPING 1. Funciones de la supervisión de Housekeeping. 2. Competencias y habilidades. 3. Asistente de ama de llaves. 4. Reporte de habitaciones. 5. Desarrollo del turno de supervisión. 6. Privacidad y seguridad del huésped. 7. Cierre del turno.	CLASE #1: ÁREAS PÚBLICAS 1. Organización 2. Cuáles son las áreas públicas en un hotel? 3. Rutinas de limpieza. 4. Máquinas y equipos.
CLASE #2: REPORTE DE HABITACIONES 1. Cuotas / créditos 2. Estado de la limpieza de las habitaciones. 3. Reporte de camareras. 4. Terminología. 5. Briefing. 6. Reporte de requerimientos especiales. 7. Reporte de discrepancias. 8. Reporte de mantenimiento. 9. Reporte de lost & found.	CLASE #2: RELACIÓN CON OTRAS ÁREAS 1. Gerencia General. 2. Ventas. 3. Recursos Humanos. 4. Recepción y Reservas 5. Alimentos y Bebidas. 6. Compras y Almacén 7. Seguridad
Clase #3: LOST AND FOUND 1. Significado de Lost & Found. 2. Registro y almacenamiento. 3. ¿Por qué es importante registrar el L&F el mismo día que se encontró?	CLASE #3: MANTENIMIENTO Y BLOQUEO DE HABITACIONES 1. Mantenimiento de habitaciones. 2. Mantenimiento preventivo. 3. Mantenimiento correctivo. 4. Bloqueo de habitaciones. 5. Tipos de bloqueos. 6. Información necesaria para realizar los bloqueos de habitaciones. 7. Rutinas de limpieza periódica. 8. Rotación de colchones.
Clase #4: PROCESO DE LIMPIEZA 1. Limpieza de habitaciones. 2. Limpieza, esterilización y desinfección. 3. Circulo de Sinner. 4. Productos químicos. 5. Sistema de codificación por colores. 6. Procedimiento de limpieza. 7. Cobertura. 8. Equipos especiales.	CLASE #4: SERVICIO AL HUÉSPED Y MANEJO DE QUEJAS 1. Servicio al Huésped. 2. Sinceridad y responsabilidad. 3. Identidad y experiencia. 4. Personalización y calidad. 5. Consistencia. 6. Manejo de quejas. 7. Proceso LEARN. 8. Histórico de quejas y ocurrencias.



Equipo Docente

La importancia de contar con docentes con amplia experiencia en hotelería y gastronomía, especialmente en las áreas en las que tienen la responsabilidad de la enseñanza, asegura un aprendizaje exitoso.

*Contamos con un amplio equipo docente. Los docentes son asignados según su disponibilidad y criterio de la escuela sin consulta previa.



TATIANA TAPIA SOLARI

*Ama de Llaves Ejecutiva en
Hoteles Estelar

*experiencia laboral destacada.

<https://www.linkedin.com/in/tatiana-tapia-solari-51329137/>



CRISTY MEDRI COBOS

*Gerente de Housekeeping en
Sheraton Lima & Convention Center

*experiencia laboral destacada.

<https://www.linkedin.com/in/cristy-medri-2aa67b56/>



BOLSA DE EMPLEO

El estudiante recibirá ofertas de empleo de las empresas hoteleras mediante el vínculo de colaboración institucional con Hotelero Escuela.



FLEXIBILIDAD PARA EL HOTELERO

El 100% de nuestros estudiantes se encuentra trabajando, por tal motivo nuestra metodología es flexible al estudiante. Para reforzar el aprendizaje, el estudiante tendrá acceso a las clases grabadas, las cuales podrá consultar por un periodo posterior finalizadas sus clases.

INVERSIÓN: Consultar al asesor de ventas.

Facilidad de pago en cuotas.

Métodos de pago, transferencia bancaria e interbancaria, tarjetas de crédito, Yape.

HOTELERO SAC – RUC 20562758861

BCP Cuenta Corriente Soles 193-2357822-0-82

BCP Interbancario Soles 022-193-00235782208216

Interbank Cuenta Corriente Soles 2003003041725

Yape.- 915-232070

“Estudia con, docentes expertos, material académico hotelero y software de gestión de hoteles”



Sitio web:
www.hoteleroescuela.com



whatsapp:
915-232070



Correo electrónico:
informes@hotelero.pe