



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

RES. DECECO N° 1025.17
Salta, 07 NOV 2017
EXPEDIENTE N° 6792/15

VISTO: La presentación efectuada por la Profesora Adjunta interina Marta Anabel AGUILERA, mediante la cual solicita la aprobación para el período lectivo 2017 de la planificación de la asignatura **HOTELERÍA I** de segundo año de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013, que se dicta en la localidad de Cafayate, y;

CONSIDERANDO:

Que a fs. 82, del expediente de referencia, obra despacho N° 405/17 de la Comisión de Docencia con dictamen favorable.

Que la propuesta presentada cumple con las normativas vigentes de aplicación (Resolución CS N° 521/13).

Que el Art. 113, inciso 8 de la Res. A. U. N° 01/96, Estatuto de la Universidad Nacional de Salta establece como una atribución del Consejo Directivo la de aprobar Programas Analíticos y la Reglamentación sobre régimen de regularidad y promoción.

Que mediante las Resoluciones N° 420/00 y 718/02, el Consejo Directivo de esta Unidad Académica, delega al Señor Decano las atribuciones antes mencionadas.

POR ELLO, en uso de las atribuciones que le son propias,

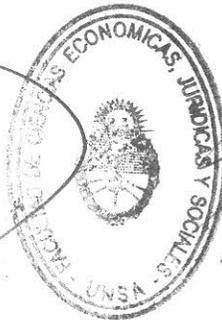
**EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS,
JURIDICAS Y SOCIALES
RESUELVE:**

ARTICULO 1.- APROBAR para el período lectivo 2017, la planificación que obra de fs. 71 a 80, de la asignatura **HOTELERÍA I** de segundo año de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013, que se dicta en la localidad de Cafayate, presentado por la Profesora Marta Anabel AGUILERA, cuyo programa analítico y de examen, bibliografía, régimen de regularidad y promoción obran como Anexo I de la presente Resolución.

ARTICULO N° 2.- HAGASE SABER a la Profesora Marta Anabel AGUILERA, a Dirección General Académica, a las Direcciones de Alumnos e Informática y al C.E.U.C.E., para su toma de razón y demás efectos.

ahl
Evo

Diego Sibello
Dr. Diego Sibello
Secretario de Instituciones y Administrativo
Fac. Cs. Econ., Jur. y Soc. - UNSa



Hugo Ignacio Llimos
Dr. Hugo Ignacio Llimos
Vice Decano
Fac. Cs. Econ., Jur. y Soc. - UNSa



ANEXO I – RES. DECECO Nº 1025.17

HOTELERIA I

CARRERA: **TECNICATURA UNIVERSITARIA EN GESTIÓN DE TURISMO**

Dictada en: **CAFAYATE**

AÑO DE LA CARRERA: **2º AÑO**

PLAN DE ESTUDIOS: **2013**

CUATRIMESTRE: **1º CUATRIMESTRE**

CARGA HORARIA SEMANAL: **6 HORAS**

PERIODO LECTIVO: **2017**

IMPORTANCIA E INTEGRACIÓN EN EL PLAN DE ESTUDIOS

El sector hotelero, es uno de los servicios básicos del sistema turístico. A lo largo de la historia del turismo, el sector hotelero ha sufrido grandes variaciones y cambios, que son precisos conocer si se trabaja en el campo del turismo. Es por ello, que la cátedra Hotelería I, abarca contenidos teóricos y prácticos, fundamentales en la carrera profesional del Técnico Universitario en Gestión de Turismo.

Hotelería I, propone conocer los procedimientos operativos y de gestión en el ámbito de la hospitalidad, a través de un análisis detallado del funcionamiento de cada una de las áreas funcionales, operacionales y gerenciales con el objeto de desarrollar el conjunto de capacidades que permitirán al Técnico Universitario en Gestión de Turismo un desempeño adecuado bajo parámetros de calidad.

El origen histórico de la hotelería, la conceptualización del término, el marco legal sobre alojamiento turístico, los sistemas de calidad, la organización y funcionamiento de los establecimientos hoteleros, la departamentalización de un hotel, sus funciones y objetivos, y la evaluación de las áreas de un hotel, son los ejes conceptuales fundamentales, que todo Técnico Universitario en Gestión de Turismo debe conocer y manejar, ya que es un ámbito con el cual se relacionará directa o indirectamente en algún momento de su carrera profesional.

En este sentido, el empleo correcto de instrumentos y técnicas de gestión y operación en la hospitalidad, ayudan a conseguir una eficaz prestación de servicios, garantes de la consecución de un positivo funcionamiento.

Hotelería I, es la base para comprender un sector del sistema turístico, y el conocimiento de los contenidos de la cátedra, permitirán la comprensión futura de las cátedras Hotelería II, Comercialización, Seminario de Práctica Profesional, Planificación y Proyectos de Inversión, y Ética y Legislación.

También es fundamental su vinculación con Administración de Empresas Turísticas, ya que dicha cátedra establece los fundamentos administrativos aplicados a las empresas y en especial, dentro del campo del turismo, a las empresas hoteleras. Su vinculación con Agencias de Viajes I, también es de relevancia, si consideramos que la función principal de las Agencias es la intermediación, entre los prestadores turísticos y la demanda turística. En este punto, comprendemos que en la práctica profesional la relación entre ambos servicios es mutua.

OBJETIVOS

Objetivo general de conocimiento:

- ✓ Distinguir los principales conceptos teóricos y prácticos básicos de la Administración y Gestión Hotelera, de manera de desarrollar en el estudiante, habilidades y técnicas propias de la actividad, que le permitan la aplicación de los contenidos teóricos-prácticos en la operación de un hotel.
- ✓ Que el alumno pueda integrar los contenidos de la materia de manera transversal con los espacios curriculares de otras asignaturas (ejemplo, Administración de empresas turísticas, Elementos de economía, Comercialización, Planificación de Proyectos de inversión, Ética y Legislación).

Objetivos específicos de conocimiento:

Conocer el origen de los hoteles, particularidades que lo distinguen y con esto, definir que es una empresa hotelera.





- ✓ Comprender el sentido de la hospitalidad, la atención al huésped y el servicio.
- ✓ Conocer las características de los servicios que proporcionan los hoteles.
- ✓ Distinguir los distintos segmentos de la industria de la hospitalidad.
- ✓ Identificar y conocer la estructura organizacional y departamental bajo la cual operan las empresas hoteleras, considerando las actividades propias de cada una de las áreas funcionales.
- ✓ Conocer la normativa y legislación hotelera que se requiere para la apertura y la operación de un hotel.

Objetivos actitudinales generales

- ✓ Confianza en sus posibilidades de interpretar la realidad empresarial hotelera.
- ✓ Disposición favorable para el trabajo individual y en conjunto.
- ✓ Respeto por el otro.
- ✓ Revisión crítica, responsable y constructiva del material bibliográfico.
- ✓ Curiosidad, interés por la actividad.
- ✓ Valoración del trabajo cooperativo.

PROGRAMA DE CONTENIDOS (ANALÍTICO y DE EXAMEN)

UNIDAD 1: Introducción al servicio de alojamiento turístico. Historia y antecedentes

El sistema turístico y recreacional. Subsistema alojamiento. El hotel. Origen de la palabra hotel. Concepto de hospitalidad. Origen histórico de la hotelería. Su evolución. Reseña histórica Argentina. Características de la actividad hotelera en la Argentina y la Región. Marco legal sobre alojamientos turísticos a nivel nacional y provincial. Asociaciones y organismos nacionales e internacional que nuclean a los alojamientos turísticos.

UNIDAD 2: Organización y funcionamiento de los establecimientos hoteleros

El hotel como empresa de servicios. Orientaciones básicas en los servicios de Hospitalidad. Roles y Competencias. Tipo de habitaciones: según el número de huésped, según categoría, según la ubicación, según las camas. Habitaciones especiales. Clasificaciones de los hoteles. La organización de un hotel. Organigrama y funciones usuales. Los departamentos de un hotel.

UNIDAD 3: Departamento de Recepción

Servicio de información al huésped. Localización del área de recepción. Funciones propias del departamento de recepción. El trabajo administrativo en recepción. Perfil profesional del recepcionista. Subdepartamento de Reservas. Subdepartamento de Mostrador: Check in, procedimiento de registro, check out. Subdepartamento de Facturación y Caja. Su relación con las demás áreas del hotel.

UNIDAD 4: Departamento de Amas de llaves - Housekeeping

Organigrama. Funciones y Responsabilidades. Personal: breve descripción de las funciones que cumplen. Amenities y cortesías. Asignación de tareas al personal de los diferentes turnos. Cuarto de Blancos. Lavandería. Tintorería. Lencería. Bloqueo y desbloqueo de habitaciones. Control de objetos olvidados. Su relación con las demás áreas operativas del hotel.

UNIDAD 5: Departamento de Mantenimiento y Seguridad

Organigrama. Funciones del departamento de mantenimiento. Tipos de mantenimientos. Relación con las demás áreas del hotel. Organigrama del departamento de Seguridad. Funciones del departamento de seguridad. Relación con las demás áreas del hotel. Personal del departamento del área de seguridad.

UNIDAD 6: Departamento de recursos humanos

Organigrama. Funciones del departamento. Relación con las demás áreas del hotel.

UNIDAD 7: Departamento de Alimentos y Bebidas

Organigrama. Personal. Breve descripción de los puestos de trabajo. Área producción de alimentos: chef, ayudantes de cocina, bacheros, empleados de depósitos, pasteleros. Funciones e importancia. Área de servicios: restaurante, gerente de salón, maitre o anfitrión, mozos. Bebidas: barman. Room service. Relación con las demás áreas del hotel.

UNIDAD 8: Departamento de Ventas

Organigrama. Objetivos y funciones del departamento. Relación con las demás áreas del hotel.

UNIDAD 9: Departamento de finanzas y contabilidad

Organigrama. Objetivos y funciones del departamento. Relación con las demás áreas del hotel.

UNIDAD 10: Evaluación de las áreas de un hotel





Herramientas contables y estadísticas para administrar Habitaciones y Alimentos y Bebidas. Sistemas de Control de las empresas hoteleras. Evaluación de la gestión del departamento de Habitaciones. Evaluación de la gestión de Alimentos y Bebidas. El presupuesto operativo. Los estados de resultado.

METODOLOGÍA

Con el fin de abarcar todos los contenidos explicitados en el programa analítico precedente, la materia se organiza bajo una metodología participativa, con clases teóricas-prácticas coordinadas por los docentes. Algunas formas de abordar el conocimiento serán:

- ✓ Trabajos prácticos de producción grupal y/o individual, conforme a consignas dadas por el docente
- ✓ Guías de Lectura
- ✓ Estudios de Casos
- ✓ Examen de comprensión teórica
- ✓ Análisis de artículos y/o textos
- ✓ Exposiciones teóricas
- ✓ Discusión de ideas y temas de actualidad

La profesora adjunta de la cátedra desarrollara las clases expositivas de los contenidos teóricos, orientadas a la explicación y descripción que faciliten el conocimiento de los temas propuestos, buscando la comprensión por parte de los alumnos de los contenidos planteados en cada unidad. De esta forma se desarrollara el análisis y el comentario de la bibliografía y demás fuentes. Con este fin se administraran, según el tema a trabajar, técnicas expositivas, debate conducido, esquemas conceptuales, lecturas comentadas, y estudios de caso.

Los trabajos prácticos a cargo del Jefe de Trabajos Prácticos constituirán espacios destinados al análisis e integración de los contenidos de los diferentes ejes temáticos que componen el programa de la materia. La clases prácticas se basaran en la resolución de casos, dialogo y resolución de guías de lecturas, y trabajos prácticos.

Así mismo, se implementara en la Cátedra una página de Facebook, en la que se compartirán con los alumnos documentos, recursos, aportes en clase y demás, de manera que los alumnos podrán acceder a todo el material trabajado en las clases presenciales, bajarlo a su computadora e imprimirlo si lo desea. Esta página sirve como extensión del aula, permitiendo la comunicación entre docente y alumnos.

CRITERIOS y SISTEMA DE EVALUACIÓN

La evaluación de los aprendizajes es permanente, se valorará la participación activa del alumno en el desarrollo y puesta en común de las tareas propuestas en clases. Para el seguimiento se tendrá en cuenta el porcentaje de asistencia y el grado de participación de los estudiantes durante el cursado de la materia.

En las instancias de evaluación se tomaran en cuenta los siguientes criterios.

- Objetividad y coherencia en razonamientos, que permitan al alumno la comprensión lectora desde una reflexión crítica de la bibliografía y las normativas del programa.
- Dominio de contenidos específicos conceptuales, que permita establecer relaciones, obtener conclusiones y elaborar explicaciones con base argumentativa.
- Comunicación oral y escrita, utilizando lenguaje apropiado
- Prolijidad, puntualidad y formalidad en la presentación de las actividades planificadas y trabajos prácticos.
- Intervención activa en clase a partir de la discusión de ideas, conceptos y estudios de casos.
- Seguimiento en la elaboración de las Guías de Estudio proporcionadas a los alumnos a partir de clases de consulta.

Instrumentos, momentos o instancias de la evaluación

La evaluación es un componente del proceso formativo que implica recolectar información sobre los rendimientos y desempeños del estudiante, permitiendo el análisis para mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje. Es por ello que se plantean tres instancias de evaluación: antes, durante y al finalizar el proceso.





Antes: evaluación inicial, para recoger los saberes que posee el estudiante para asumir la asignatura. A tal fin se aplicara una serie de baterías de pregunta de entrada a la materia, cuyo resultado no interviene en el cálculo de la calificación de la asignatura.

Durante: se evalúa el desempeño del estudiante en el cumplimiento de tareas académicas de manera procesal (Guías de lectura y estudio, trabajos prácticos, exámenes parciales) que originan la nota del proceso.

Final: se evalúa el producto del aprendizaje, al finalizar el cuatrimestre, usándose la **prueba escrita y/u oral** como instrumento de medición (examen final).

CONDICIONES PARA OBTENER LA REGULARIDAD Y/O PROMOCIONALIDAD

Para regularizar la materia los alumnos deberán tener una **asistencia mínima del 75 %**.

Además, deberán aprobar el **75 % de los trabajos prácticos con calificación no menor a 6 (seis)**. Los trabajos prácticos son de carácter escrito y podrán tener a su vez una instancia oral para la exposición del mismo. Los trabajos prácticos tienen su instancia de recuperación.

Además, deberán tener **aprobado dos (2) parciales, con calificación no menor a 6 (seis)**. Ambos parciales son de carácter escrito, y tienen su instancia de recuperación.

La asignatura **no** es de carácter promocional.

ESTUDIANTES LIBRES

Los estudiantes que no hayan superado los exámenes parciales o sus recuperatorios o no hayan cumplido con alguno de los puntos señalados precedentemente, quedaran como **alumnos libres**. Deberán rendir un examen escrito y uno oral. El escrito es eliminatorio y su aprobación será con 4 (cuatro) como mínimo. De ser aprobado se tomará una instancia oral que también deberá ser aprobada con 4(cuatro) como mínimo.

Nota: tanto alumnos regulares como libres deberán presentarse en los exámenes finales con el programa vigente correspondiente.

BIBLIOGRAFÍA:

BIBLIOGRAFIA BASICA			
AUTOR	TITULO	EDITORIAL	Lugar y año de edición
Gazzera, María Alejandra; Lombardo Lorena; Vogel Mónica; Quadri Fabiana; Marenzana Gabriela; Molina Marcela	Las Empresas Turísticas y su Administración	Educo	Neuquén, 2010
Rodríguez Anton, José Alonso Almeida, Mar	Organización y Dirección de empresas hoteleras	Editorial Síntesis	Madrid, España. 2008.
Simón, Miguel Angel	Housekeeping- Ama de Llaves	Ed. Turísticas	Buenos Aires. 2004
Simón, Miguel Angel	Front Office- Recepción	Ed. Turísticas	2005
Occhiuzzi, Adriana	Housekeeping, Gerenciamiento Y Planificación	Ediciones Turísticas Fundación Proturismo	2012
Fasiolo Uri, Carlos Alberto et al.	Estrategia y gestión de emprendimientos hoteleros. Cuestiones de turismo y hotelería	Editorial Buyatti	2014





Feijóo, José L.	La gestión aplicada a hotelería y turismo. Con herramientas de estrategia, marketing, RR.HH y negociación	Ugerman	2008
Suzanne Stewart Weissingner	Introducción a las Actividades Hoteleras	Paraninfo Thomson Learning	Madrid, 2001
Key – Sung Chon Raymond T. Sparrowe	Atención el Cliente en Hostelería	Paraninfo Thomson Learning	Madrid, 2001
Antonio Navarro Ureña	Recepción Hotelera y Atención al Cliente	Paraninfo	Madrid, 2009
Jesus Felipe Gallegos	Gestión de Hoteles Una Nueva Visión	Paraninfo	Madrid, 2002
OTRAS PUBLICACIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley nacional 18.828 y decreto reglamentario. ✓ Decreto 1125. Clasificación y categorización de los alojamientos turísticos de Salta. Decreto 4764 modificación decreto 1125. ✓ Convenio Colectivo de Trabajo celebrado entre la UNION DE TRABAJADORES HOTELEROS Y GASTRONOMICOS DE LA REPUBLICA ARGENTINA (U.T.H.G.R.A.) y la FEDERACION EMPRESARIA HOTELERA GASTRONOMICA DE LA REPUBLICA ARGENTINA (F.E.H.G.R.A.), en los términos de la Ley Nro. 14.250 (t.o. 2004). http://www.uthgra.org.ar/site/index.php?put=empleadores_convenios_detalle&id_convenio=7 			

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA			
AUTOR	TITULO	EDITORIAL	Lugar y año de edición
Socorro López García	Recepción y atención al cliente	Editorial Paraninfo	2003
OTRAS PUBLICACIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Feijóo, José L: El tablero de comando para hoteles. Macchi, 2007. ✓ Chiti, Stella M.: Trabajadores de la actividad hotelera-gastronomica. Editorial La Ley, 2011. ✓ Acosta, Alberto J.Fernández, NuriaMollón, Marta. Recursos humanos en empresas de turismo hotelería. Editorial Prentice-Hall, 2002. 			

ahl