



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

"2018 – Año del Centenario de la Reforma Universitaria"

RES. DECECO N° 347-18

Salta, 10 MAY 2018

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 2018 de la planificación de la asignatura **HOTELERÍA** Idsegundo 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 fs. 100, 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,

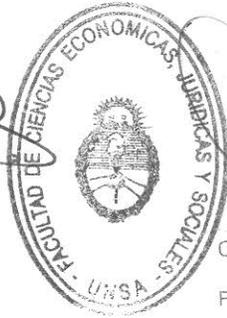
**EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
JURÍDICAS Y SOCIALES
RESUELVE:**

ARTÍCULO 1.-APROBAR para el período lectivo 2018, la planificación que obra de fs. 91 a 98, 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, presentada 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.

ARTÍCULO N° 2.-HÁGASE 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
K
ew


Cra. María Rosa Panza de Miller
Secretaria As. Académicos y de Investigación
Fac. Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa




Cr. VICTOR HUGO CLAROS
DECANO
Fc. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

"2018 – Año del Centenario de la Reforma Universitaria"

ANEXO I – RES. DECECO Nº 347 – 18

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: **2018**

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. 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

La empresa hotelera como organización sistemática. La empresa hotelera y la servucción. Orientaciones básicas en los servicios de Hospitalidad: configuración de tarifas, TDP, cuadro de tarifa; tarifa mostrador, reporte diario, clasificación de los alojamientos turísticos (tipología), y tipo de habitaciones. La organización de un hotel. Organigrama. Los departamentos de un hotel.

UNIDAD 3: Departamento de Recepción

Localización y Aspectos físicos del área de recepción. Asignación de precios a las habitaciones. Funciones propias del departamento de recepción. Tratamiento del equipaje. Check-in. Registro del huésped. Entrega de llaves. Dirigir a los huéspedes a sus habitaciones. Proporcionar información del hotel y general. Check-out. Facturación. El trabajo administrativo en recepción. Perfil profesional del recepcionista. **Departamento de Reservas.** Tipo de reserva. Origen de la reserva. Tratamiento de la reserva. Otras consideraciones de recepción y reservas. Las áreas de recepción y reservas y 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. Métodos de distribución del personal. Cuarto de Blancos. Lavandería. Tintorería. Lencería. Bloqueo y desbloqueo de habitaciones. Áreas Públicas. Control de objetos olvidados. Su relación con las demás áreas operativas del hotel.





Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

"2018 – Año del Centenario de la Reforma Universitaria"

347-18

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

Las nuevas competencias personales exigidas por las empresas hoteleras. Reclutamiento y selección de personal. El talento humano en Hotelería. El capital humano y la planificación estratégica. Funciones del departamento. Relación con las demás áreas del hotel.

UNIDAD 7: Departamento de Alimentos y Bebidas

Organigrama. Área producción de alimentos. Personal y Funciones. Área de servicio. Roomservice. Relación con las demás áreas del hotel.

UNIDAD 8: El Departamento Contabilidad y el Departamento de Ventas.

Organigrama. Objetivos y funciones de cada departamento. Relación con las demás áreas del hotel. Evaluación de las áreas de un hotel.

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

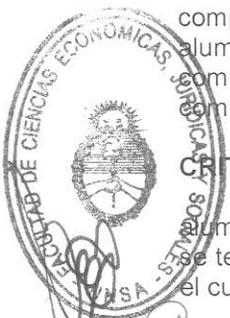
La profesora adjunta de la cátedra desarrollara las clases expositivas de los contenidos teóricos, orientadas a la explicación y descripción que faciliten el conocimiento de los temas propuestos, buscando la comprensión por parte de los alumnos de los contenidos planteados en cada unidad. De esta forma se desarrollara el análisis y el comentario de la bibliografía y demás fuentes. Con este fin se administrarán, según el tema a trabajar, técnicas expositivas, debates conducidos, 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 basarán 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 Edmodo.com, 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.



[Handwritten signatures]



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

"2018 – Año del Centenario de la Reforma Universitaria"

347-18

En las instancias de evaluación se tomarán 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
- Puntualidad, 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.

CONDICIONES PARA OBTENER LA REGULARIDAD Y/O PROMOCIONALIDAD

Para acreditar la materia los estudiantes poseen tres alternativas:

- ✓ **Alumno regular:** aprobación de 2 (dos) exámenes parciales o sus respectivos recuperatorios con nota igual o superior a 6 (seis); y aprobación del 80 % de las actividades prácticas. Asistencia mínima del 75 %.
- ✓ **Alumno promocional:** aprobación de 2 (dos) exámenes parciales con nota igual o superior a 8 (ocho); aprobación del 80 % de las actividades prácticas. Asistencia mínima del 80 %.
- ✓ **Alumno libre:** Los alumnos 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: Los trabajos prácticos, tanto en caso de alumno regular como promocional, tienen solo una instancia de recuperación, cada uno en fecha y forma a determinar para cada caso por la cátedra.

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

RECURSOS A UTILIZAR:

Recursos humanos: Profesor Adjunto simple, Jefe de Trabajos Prácticos simple, y Coordinador de la carrera en Cafayate.

Recursos físicos:

- ✓ Espacio áulico
- ✓ Sala para brindar las clases de consulta
- ✓ Equipo audiovisual (PC, cañón proyector y pantalla)

Material didáctico:

- ✓ Computadora
- ✓ Cañón proyector (data display), para la exposición de clases teóricas y videos vinculados al contenido de la materia.
- ✓ Pantalla portátil o fija.
- ✓ Sistema de audio.

Elementos necesarios o insumos requeridos para el dictado en clases: tizas o marcadores, borrador.





ORGANIZACIÓN DEL DICTADO DE CLASES:

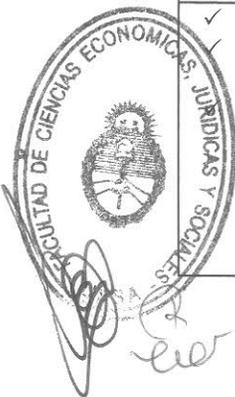
Nº Comisión	Teórica/Práctica	Responsable	Horas Semanales
Única	Teoría-Práctica	Aguilera Marta Anabel	3

BIBLIOGRAFÍA:

BIBLIOGRAFIA BASICA			
AUTOR	TITULO	EDITORIAL	Lugar y año de edición
Gazzera, María Alejandra; Lombardo Lorena; Mónica; Fabiana; Gabriela; Marcela Vogel Quadrini Marenzana Molina	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
FasioloUrli, Carlos Alberto et al.	Estrategia y gestión de emprendimientos hoteleros. Cuestiones de turismo y hotelería	Editorial Buyatti	2014
Feijoó, José L.	La gestión aplicada a hotelería y turismo. Con herramientas de estrategia, marketing, RR.HH y negociación	Ugerman	2008
Suzanne Stewart Weissinger	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

- ✓ 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"> ✓ Feijoó, José L: El tablero de comando para hoteles. Macchi, 2007. ✓ Chiti, Stella M.: Trabajadores de la actividad hotelera-gastronómica. Editorial La Ley, 2011. ✓ Acosta, Alberto J.Fernández, NuriaMollón, Marta. Recursos humanos en empresas de turismo y hotelería. Editorial Prentice-Hall, 2002. 			

CRONOGRAMA DE CLASES y EVALUACIONES

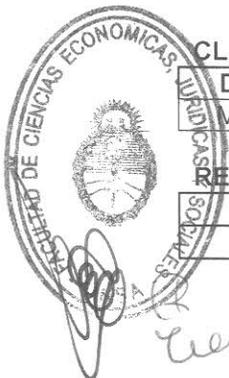
MES	FECHA	CLASE	HORAS	CONTENIDO
MARZO	21-03	T-P	3	UNIDAD 1
	28-03	T-P	3	UNIDAD 2
	04-04	T-P	3	UNIDAD 3
ABRIL	11-04	T-P	3	UNIDAD 4
	18-04	T-P	3	UNIDAD 5
	25-04	T-P	3	REPASO
	02-05	-	3	PARCIAL
MAYO	09-05	T-P	3	UNIDAD 6
	16-05	T-P	3	UNIDAD 7
	TURNO DE EXAMENES EXTRAORDIANRIOS DE MAYO			
JUNIO	30-05	T-P	3	UNIDAD 8
	06-06	T-P	3	2° PARCIAL
	13-06	T-P	3	RECUPERATORIO DEL 1° Y 2° PARCIAL
	ENTREGA DE REGULARIDADES			

CLASES DE CONSULTA

Día Semana	Horario	Periodicidad	Lugar	Responsable
MIÉRCOLES	18 a 19 hs	Quincenal	Cafayate	Aguilera

REUNIONES DE CATEDRA

Día Semana	Horario	Periodicidad	Lugar
VIERNES	17 a 18hs	Quincenal	Salta





Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

"2018 – Año del Centenario de la Reforma Universitaria"

347-18

ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN

Titulo	Propósito/Objetivo	Evolución/Avance	Equipo de trabajo
--------	--------------------	------------------	-------------------

ACTIVIDADES CAPACITACION Y PERFECCIONAMIENTO DOCENTE

Curso	Docente/s	Lugar y Fecha
Ingles N. 10	Aguilera M. Anabel	Sábados de 8:00 a 12 hs. UNSA. Centro de Lenguas
Francés	Aguilera M. Anabel	Instituto Salteño de Idiomas. Martes y Jueves de 21 a 23hs

PARTICIPACIÓN EN REUNIONES CIENTÍFICAS

Reuniones científicas	Lugar y Fecha
-----------------------	---------------

ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN Y/O SEMINARIOS

Tipo de Actividad	Responsables	Fecha y lugar de Ejecución
-------------------	--------------	----------------------------

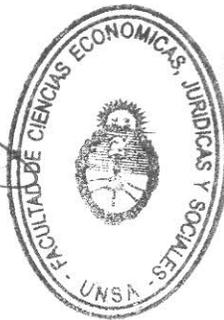
DISTRIBUCIÓN HORARIA SEMANAL ESTIMADA DEL EQUIPO DOCENTE:

Docente	Docencia	Investigación	Gestión	Extensión
Aguilera	10			

Handwritten initials

Handwritten signature

Cra. María Rosa Panza de Milla
Secretaría As. Académicos y de Investigación
Fac. Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa



Handwritten signature

Dr. VICTOR HUGO CLAROS
DECANO
Fc. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa