



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

RES. DECECO N° 804 - 19

Salta, 15 AGO 2019

EXPEDIENTE N° 6340/19

VISTO: La presentación efectuada por la Profesora Adjunta interina Marta Anabel AGUILERA, mediante la cual solicita la aprobación para el período lectivo 2019 de los contenidos programáticos 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. 10, del expediente de referencia, obra despacho N° 184/19 de la Comisión de Docencia, Investigación y Disciplina 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,

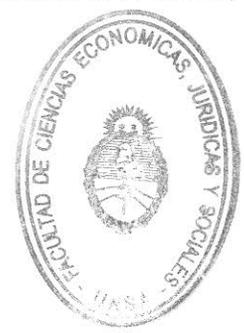
**EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
JURÍDICAS Y SOCIALES
RESUELVE:**

ARTÍCULO 1.- APROBAR para el período lectivo 2019, los contenidos programáticos que obran de fs. 1 a 8, 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

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



Esp. ANGÉLICA ELVIRA ASTORGA
VICE DECANA
Fac. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa



ANEXO I – RES. DECECO Nº

804-19

HOTELERIA I

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

ASIGNATURA: HOTELERÍA I	DEPARTAMENTO DOCENTE:
CARRERA(S): TECNICATURA UNIVERSITARIA EN GESTIÓN DE TURISMO	
SEDE: CAFAYATE	
AÑO DE LA CARRERA: 2º AÑO	CUATRIMESTRE: PRIMERO
PLAN DE ESTUDIOS: 2013	PERÍODO LECTIVO 2019
CARGA HORARIA TOTAL: 90 HS.	SEMANAL: 4 HS

EQUIPO DOCENTE:

DOCENTE	GRADO ACADEMICO MAXIMO	CATEGORÍA	DEDICACIÓN
AGUILERA MARTA ANABEL	MASTER EN DIRECCIÓN Y CONSULTORÍA TURÍSTICA Licenciada en Turismo	ADJUNTO	SIMPLE TEMPORARIO

INTEGRACIÓN DE LA ASIGNATURA EN EL PLAN DE ESTUDIOS

CONTENIDOS MÍNIMOS:

CONCEPTO DE HOSPITALIDAD. ORIENTACIONES BASICAS EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIDAD. ROLES Y COMPETENCIAS. EL HOTEL COMO EMPRESA DE SERVICIOS. ORGANIGRAMAS Y FUNCIONES USUALES. SERVICIO DE INFORMACION AL HUESPED. EL TRABAJO ADMINISTRATIVO EN RECEPCION. EL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES. EL DEPARTAMENTO DE FINANZAS Y CONTABILIDAD. EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS. EL DEPARTAMENTO DE VENTAS. EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO. EL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. HERRAMIENTAS CONTABLES Y ESTADISTICA PARA ADMINISTRAR HABITACIONES Y ALIMENTOS Y BEBIDAS. EVALUACION DE LA GESTION DEL DEPARTAMENTO DE HABITACIONES. EVALUACION DE LA GESTION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. LOS ESTADOS DE RESULTADOS. PRESUPUESTO OPERATIVO.

VINCULACIÓN:

POSTERIOR CON HOTELERIA II, PLANIFICACION Y PROYECTOS DE INVERSION, RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO, ETICA Y LEGISLACION, TRABAJO FINAL.

FUNDAMENTOS PARA EXISTENCIA EN PLAN DE ESTUDIO:

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 hotelería, 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





804-19



manejar, ya que es un ámbito con el cual se relacionará directa o indirectamente en algún momento de su carrera profesional.

Hotelería I, es la base para comprender un sector del sistema turístico, y el conocimiento de los contenidos de cátedra, permitirán la vinculación con 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 GENERALES:

Que el alumno:

- Conozca y comprenda los conceptos teóricos y prácticos básicos de la administración y gestión hotelera.
- Desarrolle habilidades y técnicas propias de la actividad hotelera, que le permitan la aplicación de los contenidos teóricos-prácticos en la operación de un hotel.
- Pueda integrar los contenidos de la materia, de manera transversal, con los espacios curriculares de otras asignaturas, tales como *Administración de empresas turísticas, Elementos de economía, Comercialización, Planificación de Proyectos de inversión, Ética y Legislación.*

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Que el alumno:

- Conozca el origen de la actividad hotelera, y las particularidades propias de la actividad, de manera de poder definir íntegramente qué es una empresa hotelera.
- Comprenda el sentido de la hospitalidad, la atención al huésped y el servicio.
- Conozca las características de los servicios que proporcionan los hoteles.
- Distinga los distintos segmentos de la industria de la hospitalidad.
- Identifique, conozca y comprenda la estructura organizacional y departamental bajo la cual operan las empresas hoteleras.
- Conozca y comprenda las actividades propias de cada área funcional de un hotel.
- Conozca la normativa y la legislación hotelera que se requiere para la apertura y la operación de un hotel.

OBJETIVOS ACTITUDINALES GENERALES:

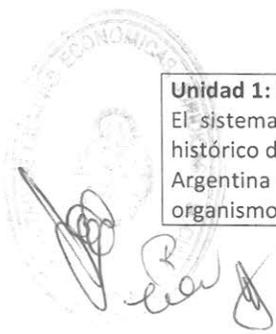
Que el alumno tenga:

- 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 A LA HOTELERÍA

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.





804-19

Unidad 2: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

La empresa hotelera como organización sistemática. La empresa hotelera y la servucción. Orientaciones básicas de la actividad hotelera: 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 del departamento de recepción. Información del hotel y general. Tratamiento del equipaje. Proceso de Check-in y Check-out. Facturación. Perfil profesional del recepcionista. Departamento de Reservas. Funciones del departamento de reservas. Tipo de reserva. Origen de la reserva. Tratamiento de la reserva. Las áreas de recepción y reservas y su relación con las demás áreas del hotel.

Unidad 4: DEPARTAMENTO DE AMAS DE LLAVES

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.

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 Y DEPARTAMENTO DE VENTAS

Las nuevas competencias personales exigidas por las empresas hoteleras. El talento humano en Hotelería. El capital humano y la planificación estratégica. Funciones del departamento. Relación con las demás áreas del hotel. Organigrama, objetivos y funciones del departamento de ventas.

Unidad 7: DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Organigrama. Área producción de alimentos. Personal y Funciones. Área de servicio. Room service. Relación con las demás áreas del hotel. Herramientas contables y estadística para administrar un hotel. El presupuesto operativo de un hotel.

BIBLIOGRAFÍA:

BIBLIOGRAFIA BASICA

AUTOR	TÍTULO	EDITORIAL	Lugar y año de edición
Gazzera, María Alejandra; Lombardo Lorena; Vogel Mónica; Quadrini Fabiana; Marenzana Gabriela; Molina Marcela	Las Empresas Turísticas y su Administración	Educo	Neuquén, 2010
Rodríguez Anton, José Alonso Almeida, Mar Occhiuzzi, Adriana	Organización y Dirección de empresas hoteleras Housekeeping, Gerenciamiento Y Planificación	Editorial Síntesis Ediciones Turísticas Fundación Proturismo	Madrid, España. 2008. 2012
Fasiolo Urli, Carlos Alberto et al.	Estrategia y gestión de emprendimientos hoteleros. Cuestiones de turismo y hotelería	Editorial Buyatti	2014
Suzanne Stewart Weissinger	Introducción a las Actividades Hoteleras	Paraninfo Thomson Learning	Madrid, 2001
Socorro López García	Recepción y atención al cliente	Editorial Paraninfo	2003
Antonio Navarro Ureña	Recepción Hotelera y Atención al Cliente	Paraninfo	Madrid, 2009





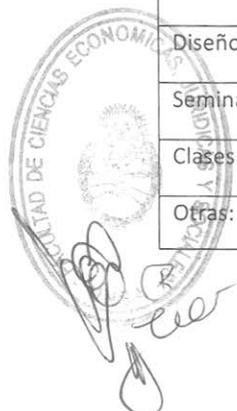
Jesús Felipe Gallegos	Gestión de Hoteles Una Nueva Visión	Parainfo	Madrid, 2005
Hernández Castillo, Claudia	Seguridad en la Hotelería	Trillas	2011
José Luis Feijoo	El talento humano en hotelería y turismo	UGERMAN	Buenos Aires 2016
José Luis Feijoo	Alimentos y Bebidas Su gerenciamiento en hoteles y restaurantes	LECTORUM- UGERMAN	Buenos Aires 2019
Raúl Saucedo Juan Pedro Maskaric	Gestión de Pymes Hoteleras	Buyatty	Buenos Aires 2017
José Luis Feijoo	El planeamiento estratégico en hotelería	UGERMAN	Buenos Aires 2012
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. 			

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA			
AUTOR	TITULO	EDITORIAL	Lugar y año de edición
OTRAS PUBLICACIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Chiti, Stella M.: Trabajadores de la actividad hotelera-gastronómica. Editorial La Ley, 2011. ✓ Manual de Buenas Prácticas en Hotelería. Secretaria de Riesgos de Trabajo, 2018. ✓ Gestión Sustentable en Hoteles. Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad. Junio 2017. ✓ Convenio Colectivo de Trabajo celebrado entre la Unión de Trabajadores Hoteleros y Gastronómicos de la Republica Argentina (U.T.H.G.R.A.) y la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica 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 			

ESTRATEGIAS Y MODALIDADES DE ENSEÑANZA
(Marcar con una x las utilizadas)

CLASES TEORICAS

Clases expositivas	X	Análisis de textos	X
Aula Taller		Problematización	
Trabajo Individual		Resolución de ejercicios	
Trabajo en grupos de pares		Resolución de situaciones problemáticas	
Exposición oral de alumnos		Estudio de casos	
Debates	X	Análisis de incidentes críticos	
Diseño y ejecución de proyectos		Ejercicios de simulación	
Seminarios-Monografías		Prácticas en Instituciones	
Clases virtuales		Visitas guiadas	X
Otras: especificar			





804 - 19

CLASES PRÁCTICAS

Clases expositivas		Análisis de textos	X
Aula Taller		Problematización	
Trabajo Individual	X	Resolución de ejercicios	X
Trabajo en grupos de pares	X	Resolución de situaciones problemáticas	X
Exposición oral de alumnos	X	Estudio de casos	X
Debates	X	Análisis de incidentes críticos	
Diseño y ejecución de proyectos		Ejercicios de simulación	
Seminarios-Monografías		Prácticas en Instituciones	
Clases virtuales		Visitas guiadas	
Otras: especificar			

REGLAMENTO DE CATEDRA:

ORGANIZACIÓN DEL AREA CURRICULAR:

Las clases son teóricas y prácticas, de dos (2) horas cada una.

DISTRIBUCION DE LA CARGA HORARIA SEMANAL:

Las clases se desarrollaran en teóricas y prácticas, los días martes y miércoles.

SISTEMA DE EVALUACIÓN:

La evaluación de los aprendizajes **es permanente**, se valorará la participación activa del estudiante 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.

Para llevar a cabo el proceso de evaluación, se propone:

1. Pruebas escritas de carácter individual
2. Informes de salidas de campo
3. Trabajos prácticos

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.

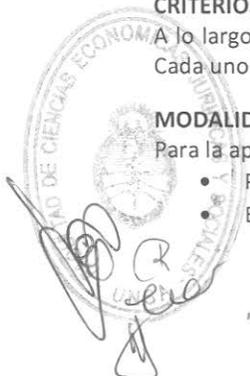
CRITERIOS DE EVALUACION:

A lo largo del cursado se realizaran dos (2) exámenes parciales, de modalidad escrita y de carácter individual. Cada uno de los exámenes parciales tendrá su instancia de recuperación.

MODALIDAD DE APROBACION DE LA ASIGNATURA:

Para la aprobación de la asignatura, los estudiantes tienen dos opciones:

- Promoción
- Examen final





804-19

REQUISITOS Y CONDICIONES PARA OBTENER LA REGULARIDAD Y/O PROMOCIONALIDAD:

Para acreditar la materia los estudiantes poseen dos (2) alternativas:

Para regularizar

- Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales, que contarán con ejercicios teóricos y prácticos.
- Cada parcial se aprueba con un puntaje mínimo de 6 (seis) puntos.
- El estudiante podrá acceder, en cada examen parcial, a una única instancia de recuperación.
- Cada recuperatorio se aprueba con un puntaje mínimo de 6 (seis) puntos.
- Los alumnos que recuperan algún parcial pierden la posibilidad de promocionar la materia.
- Aprobación del 80 % de las actividades practicas
- Asistencia mínima del 75%.

Para promocionar

- Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales, que contarán con ejercicios teóricos y prácticos.
- Cada parcial se aprueba con un puntaje mínimo de 8 (ocho) puntos.
- Los alumnos no podrán recuperar ningún parcial.
- Aprobación del 80% de las actividades prácticas.
- Asistencia mínima del 80%.
- Si alguno de estos requisitos no se cumpliera el alumno tendrá la condición de regular.

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 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**.

MODALIDAD Y CRITERIOS DE EVALUACION EN EXAMEN FINAL (REGULAR Y LIBRE)

Al finalizar el cuatrimestre los estudiantes en **condición regular** deberán rendir un examen final, el mismo podrá ser escrito u oral. En ambos casos el examen final se aprueba con nota igual o superior a 6 (seis).

Los estudiantes en **condición de libre** deberán rendir un examen escrito y un examen oral. El escrito es eliminatorio y su aprobación será con 6 (seis) como mínimo. De ser aprobado se tomará una instancia oral que también deberá ser aprobada con 6 (seis) como mínimo.

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

PROCESOS Y SISTEMA DE EVALUACION:

De la enseñanza

Para evaluar la práctica docente de enseñanza, se realizara aplicaran cuestionarios con preguntas abiertas, se dialogara con los estudiantes, se analizara de manera critica el nivel de cumplimiento de los contenidos teóricos y prácticos programados. De esta manera se pone a revisión permanente la práctica docente de manera de mejorar los métodos de enseñanza para que los mismos sean de calidad de acuerdo a cada grupo de estudiantes.

Del aprendizaje

Se aplicaran instancias de autoevaluación por parte de los estudiantes. Dicha autoevaluación no tendrán calificación alguna, el objetivo es aplicar el auto análisis del rol de los estudiantes, que sirva a modo reflexivo de sus propios avances en los estudios.

R
Ea


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




Esp. ANGÉLICA ELVIRA ASTORGA
VICE DECANA
Fac. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa