



RESOLUCIÓN DECECO N°: 475 - 20

Salta, 10 DIC 2020
EXPEDIENTE N°: 6340/19

V I S T O: Los contenidos programáticos, para el Período Lectivo 2020, de la asignatura **HOTELERÍA I**, del primer cuatrimestre de segundo año de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013, que se dicta en la Extensión Regional Cafayate de esta Universidad, presentados por la Lic. Marta Anabel AGUILERA, Profesora Adjunta Temporaria de la mencionada asignatura, y;

CONSIDERANDO:

Que por Resolución CD-ECO N° 295/18 se establece la modalidad de presentación y aprobación de los contenidos programáticos y de las planificaciones de las diferentes cátedras que componen los planes de estudios dependientes de esta Unidad Académica.

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

Que a fs. 26 del Expediente de referencia, obra Despacho N° 67/20 de la Comisión de Docencia donde aconseja la aprobación de los contenidos programáticos de la asignatura **HOTELERÍA I**, Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013, Extensión Regional Cafayate.

Que el Art. 113, inc. 8 de la Resolución 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,
JURÍDICAS Y SOCIALES
RESUELVE:**

ARTICULO 1°.- TENER POR APROBADO los contenidos programáticos, para el Período Lectivo 2020, que obran de fs. 21 a 24 del Expediente de referencia, de la asignatura **HOTELERÍA I**, del primer cuatrimestre de segundo año de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013, que se dicta en la Extensión Regional Cafayate de esta Universidad, presentados por la Lic. Marta Anabel Aguilera, Profesora Adjunta Temporaria de la mencionada asignatura, y que obran como Anexo I, de la presente Resolución.

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





Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

2020 - AÑO DEL GENERAL MANUEL BELGRANO

ARTICULO 2°.- HÁGASE SABER a la Profesora Marta Anabel AGUILERA, a la Sede Regional Cafayate, a las Direcciones General Académica, de Alumnos y de Informática y al C.E.U.C.E., para su toma de razón y demás efectos.

ah/os

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



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



ANEXO I – RESOLUCIÓN N° 475-20
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 2020
CARGA HORARIA TOTAL: 90 HS.	SEMANAL: 4HS

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 básicas en los servicios de hospitalidad. Roles y competencias. El hotel como empresa de servicios. Organigramas y funciones usuales. Servicio de información al huésped. El trabajo administrativo en recepción. 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 estadística para administrar habitaciones y alimentos y bebidas. Evaluación de la gestión del departamento de habitaciones. Evaluación de la gestión de alimentos y bebidas. Los estados de resultados. Presupuesto operativo.

VINCULACIÓN E INTEGRACIÓN CON OTRAS ASIGNATURAS

Posterior con Hotelería II, Planificación y Proyectos de Inversión, Relaciones Públicas y Protocolo, Ética y Legislación. En simultáneo con, Administración de Empresas Turísticas y Agencias de Viajes I.

FUNDAMENTOS PARA EXISTENCIA EN PLAN DE ESTUDIO:

La cátedra Hotelería I, se encuentra ubicada en el primer cuatrimestre del segundo año del plan de estudios de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo. Los contenidos abarcados durante la cursada, le darán al estudiante una serie de conocimientos y herramientas que le permitirán desenvolverse profesionalmente en cualquier tipología y categoría de alojamiento. Esto se debe a que los departamentos o áreas operativas de un hotel, son las mismas para cualquier tipología de alojamiento, lo que varía es el nivel de complejidad de cada área según la envergadura de la empresa. Así mismo, es de destacar que se promueve desde la cátedra no solo asociarse al sector hotelero como profesional –





empleado, sino también como profesional – emprendedor, motivando así el espíritu emprendedor.

Durante la cursada de Hotelería I, se dependen una serie de conocimientos que tienen correlación con otras asignaturas. Entre ellas, podemos destacar (cátedras posteriores) Hotelería II, donde se desarrollan las áreas de un hotel vinculado a la complejidad de las TICs; con Comercialización donde se abarca el diseño y desarrollo de un Plan de Marketing que puede llegar a ejecutar cualquier empresa de turismo; con Planificación y Proyectos de Inversión donde se abarca de manera teórica y práctica, a partir de una idea de negocio, la elaboración de un proyecto de inversión.

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.

Para lograr el aprendizaje de los contenidos propuestos, se presentará en una primera instancia el organigrama de un hotel, donde se visualice cada área- departamento, para luego en las instancias posteriores ir desarrollando paso a paso un análisis detallado del funcionamiento de cada una de las áreas funcionales, operacionales (con sus tareas, funciones, personal y su relación interdepartamental) y gerenciales con el objeto de desarrollar el conjunto de capacidades que permitirán al Técnico Universitario en Gestión de Turismo un desempeño profesional adecuado.

La práctica de cursado durante estos años, ha demostrado que una opción factible de aprendizaje significativo son las clases teórico-prácticas. Por ende, cada contenido teórico será abarcado desde un planteamiento práctico y reflexivo. También se considera fundamental desarrollar salidas de campo, donde los estudiantes puedan visitar y conocer de manera íntegra diferentes tipos de alojamientos en la localidad de Cafayate. Durante esta instancia, se inducirá a los estudiantes a indagar sobre cuestiones operativas de un hotel, desarrollando (aunque sea acotadas) habilidades de investigación y recolección de datos, a través de cuestionarios o entrevistas al personal de los alojamientos visitados. Esta actividad sirve, en primera instancia, como un aprendizaje para el propio estudiante, sin embargo esta actividad también tiene una correlación con la cátedra Hotelería II, donde se realiza un nuevo trabajo de campo (enfocado a otra temática) que además de ser un aprendizaje por sí mismo, se obtiene un análisis de una realidad concreta, sobre la actividad hotelera de Cafayate.

PROPÓSITOS DE LA ASIGNATURA:

- Esbozar y desarrollar los conocimientos teóricos y prácticos de la actividad hotelera, que permita abordar la estructura organizativa de un hotel en su totalidad.
- Promover e implementar situaciones de simulación del quehacer cotidiano de un hotel, que permitan describir y comparar las funciones, tareas, y obligaciones propias de cada departamento operativo.





- Promover la integración de los contenidos de Hotelería I, de manera transversal, con los espacios turísticos curriculares de otras asignaturas, tales como *Administración de empresas turísticas, Elementos de economía, Hotelería II, Comercialización, Planificación y Proyectos de Inversión, Agencias de Viajes I y Ética y Legislación.*

PROGRAMA DE CONTENIDOS (ANALÍTICO Y DE EXAMEN)

UNIDAD 1: introducción a la actividad hotelera

Características de la actividad turística y hotelera en la Argentina y la región. Clasificación de los hoteles. Las cadenas hoteleras. Normativas internacionales que manejan los hoteles de cadena. Normativa nacional y provincial. Asociaciones y organismos nacionales e internacional que nuclean a los alojamientos turísticos.

UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel

Aspectos generales de la actividad hotelera. Las funciones y su agrupación: departamentos operativos y departamentos de apoyo. La estructura funcional y organizacional de un hotel. La división en departamentos. El organigrama de un hotel, la identificación de roles y jerarquías.

UNIDAD 3: Herramientas de uso gerencial

Yield management. Concepto y caso de aplicación. Política de precios, su formación y variación. El manejo de sobreventa. Herramientas contables y estadística para administrar un hotel. El presupuesto operativo de un hotel.

UNIDAD 4: Departamento de recepción y reservas

Funciones del departamento de recepción. Información del hotel y general. Tratamiento del equipaje. Proceso de Check-in y Check-out. Perfil profesional del recepcionista. Funciones del departamento de reservas. Tipo, origen y tratamiento de la reserva. Recepción y reservas, y su relación con las demás áreas del hotel. Vocabulario técnico del área de recepción y reservas.

UNIDAD 5: Departamento de housekeeping

Funciones del departamento de housekeeping. Organigrama. Personal del área. Funciones y Responsabilidades. Métodos de distribución del personal. Cuarto de Blancos. Lavandería. Tintorería. Lencería. Áreas Públicas. Control de objetos olvidados. Su relación con las demás áreas operativas del hotel. Vocabulario técnico del área de housekeeping.

UNIDAD 6: 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 7: 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 8: 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. Vocabulario técnico del área de A & B.

BIBLIOGRAFÍA:

BIBLIOGRAFIA BASICA			
AUTOR	TÍTULO	EDITORIAL	Lugar y año de edición
Raúl Horacio Saucedo	Organización y gestión de empresas turísticas y hoteleras	ATUEL	Buenos Aires 2013
Gazzera, María Alejandra; et al.	Las Empresas Turísticas y su Administración	Educo	Neuquén, 2010
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
Suzanne Stewart Weissinger	Introducción a las Actividades Hoteleras	Paraninfo Thomson Learning	Madrid, 2001
Socorro López García	Recepción y atención al cliente	Editorial Paraninfo	2003
Hernandez 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

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.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA

AUTOR	TITULO	EDITORIAL	Lugar y año de edición
--------------	---------------	------------------	-------------------------------





Rodríguez Anton, José Alonso Almeida, Mar	Organización y Dirección de empresas hoteleras	Editorial Síntesis	Madrid, España. 2008.
Antonio Navarro Ureña	Recepción Hotelera y Atención al Cliente	Paraninfo	Madrid, 2009
Jesus Felipe Gallegos	Gestión de Hoteles Una Nueva Visión	Paraninfo	Madrid, 2005
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"> • 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. • Convenio Colectivo de Trabajo celebrado entre la Unión de Trabajadores Hoteleros y Gastronómicos de la Republica Argentina y la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la Republica Argentina en los términos de la Ley Nro. 14.250 (t.o. 2004). 			

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: se realizan visitas guiadas a los diferentes establecimientos hoteleros de Cafayate.			

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	X





		problemáticas	
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: se realizan visitas guiadas a los diferentes establecimientos hoteleros de Cafayate.			

REGLAMENTO DE CATEDRA:

Organización del área curricular: Teóricas-prácticas.

Distribución de la carga horaria semanal: Las clases se desarrollaran en teóricas - prácticas, los días martes y miércoles, cumpliendo 2 hs. reloj por día.

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
4. Exposiciones orales

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.
- 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 evaluación: 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 aprobación de la asignatura: Para la aprobación de la asignatura, los estudiantes tienen dos opciones: promoción o examen final





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 prácticas
- 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 4 (cuatro).

Los estudiantes en **condición de libre** deberán rendir un examen escrito y un examen 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.

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





Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

2020 - AÑO DEL GENERAL MANUEL BELGRANO

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 aplicarán 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.

Handwritten signature

Handwritten signature

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



Handwritten signature

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