



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

"2021 – Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein"
"2021 – Año del Bicentenario del Paso a la Inmortalidad del Héroe Nacional General Martín Miguel de Güemes"

RESOLUCIÓN DECECO N°: 1685-21

Salta, 10 8 SEP 2021

EXPEDIENTE N°: 6340/19

V I S T O: Los contenidos programáticos, para el Período Lectivo 2021, 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 Áulica Cafayate, presentados por la Lic. Martha 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. 47-48 del Expediente de referencia, obra Despacho N° 187/21 de la Comisión de Docencia, Investigación y Disciplina donde aconseja la aprobación de los contenidos programáticos de la asignatura **HOTELERÍA I**, Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013, Extensión Áulica 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 APROBADOS los contenidos programáticos, para el Período Lectivo 2021, que obran de fs. 42 a 44 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 Áulica Cafayate, presentados por la Lic. Martha Anabel AGUILERA, Profesora Adjunta Temporaria de la mencionada asignatura, y que obran como Anexo I, de la presente Resolución.





Universidad Nacional de Salta

685-21



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

"2021 – Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein"

"2021 – Año del Bicentenario del Paso a la Inmortalidad del Héroe Nacional General Martín Miguel de Güemes"

ARTICULO 2º.- HÁGASE SABER a la Profesora Martha Anabel AGUILERA, 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.

ahl/os

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



Mg. MIGUEL MARTIN NINA
DECANO
Fac. de Cs. Econ. Jur. y Soc. UNSa



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

"2021 – Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein"
"2021 – Año del Bicentenario del Paso a la Inmortalidad del Héroe Nacional General Martín Miguel de Güemes"

ANEXO I – RESOLUCIÓN N° 685-21
CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

ASIGNATURA:

HOTELERÍA I

CARRERA: Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo **SEDE:** Ext. Áulica Cafayate
AÑO DE LA CARRERA: 2º Año **CUATRIMESTRE:** Primero
PLAN DE ESTUDIOS: 2013 **PERÍODO LECTIVO:** 2021
CARGA HORARIA TOTAL: 60 horas: **SEMANAL:** 4 horas

EQUIPO DOCENTE:

DOCENTE	GRADO ACADÉMICO MAXIMO	CATEGORÍA	DEDICACIÓN
Marta Anabel AGUILERA	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 INTEGRACION CON OTRAS ASIGNATURAS

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

FUNDAMENTOS PARA LA EXISTENCIA EN EL 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.





"2021 – Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein"
"2021 – Año del Bicentenario del Paso a la Inmortalidad del Héroe Nacional General Martín Miguel de Güemes"

Durante la cursada de Hotelería I, se desprenden 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 teóricas-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 sean 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 curriculares de otras asignaturas, tales como *Administración de*





"2021 – Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein"
"2021 – Año del Bicentenario del Paso a la Inmortalidad del Héroe Nacional General Martín Miguel de Güemes"

empresas turísticas, Elementos de economía, Hotelería II, Comercialización, Planificación y Proyectos de inversión, Agencia de Viajes I y Ética y Legislación.

PROGRAMA DE CONTENIDOS (ANALÍTICO Y DE EXAMEN)

<p>UNIDAD 1: Introducción a la hotelería Concepto de Hospitalidad. Definición de hotel. Algunas consideraciones sobre la gestión de un hotel. Clasificación de los hoteles. La empresa hotelera como organización sistémica. El hotel como empresa de servicios. Características de los servicios. El hotel y el proceso de servucción.</p> <p>UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel El organigrama de un hotel. Departamentos operativos y departamentos de apoyo. El departamento de recepción. Servicio de información al huésped. El departamento de reservas. El departamento de ama de llaves (Housekeeping). El departamento de mantenimiento. El departamento de seguridad. El departamento de recursos humanos. El departamento de ventas. El departamento de alimentos y bebidas. El departamento de finanzas y contabilidad.</p> <p>UNIDAD 3: Herramientas de gestión en un hotel Revenue Management. Concepto. La configuración de tarifas, su formación y variación. Tarifa diaria promedio (TDP). Porcentaje de ocupación de habitaciones. Los costos de un hotel. El RevPar. El cuadro de tarifas de un hotel. Tarifa mostrador. El reporte diario. Estructura de costos de un hotel. Ingresos y egresos de un hotel.</p>

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA			
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
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	Parainfo Thomson Learning	Madrid, 2001
Socorro López García	Recepción y atención al cliente	Editorial Paraninfo	2003





"2021 – Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein"
"2021 – Año del Bicentenario del Paso a la Inmortalidad del Héroe Nacional General Martín Miguel de Güemes"

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA			
AUTOR	TÍTULO	EDITORIAL	Lugar y año de edición
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
Raúl Saucedo Juan Pedro Maskaric	Gestión de Pymes Hoteleras	Buyatty	Buenos Aires 2017

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA			
AUTOR	TÍTULO	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
José Luis Feijoo	El planeamiento estratégico en hotelería	UGERMAN	Buenos Aires 2012

ESTRATEGIAS Y MODALIDADES DE ENSEÑANZA

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			

CLASES PRÁCTICAS

Clases expositivas		Análisis de textos	X
Aula Taller		Problematización	
Trabajo Individual	X	Resolución de ejercicios	X





"2021 – Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein"
"2021 – Año del Bicentenario del Paso a la Inmortalidad del Héroe Nacional General Martín Miguel de Güemes"

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 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 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**.

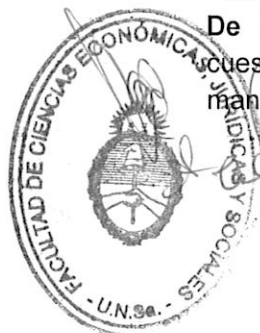
MODALIDAD Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN EN EXAMEN FINAL (REGULAR Y LIBRE)

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 EVALUACIÓN

De la enseñanza: para evaluar la práctica docente de enseñanza, se aplicarán cuestionarios con preguntas abiertas, se dialogará con los estudiantes, se analizará de manera crítica el nivel de cumplimiento de los contenidos teóricos y prácticos programados.





Universidad Nacional de Salta

685-21



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

"2021 – Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein"
"2021 – Año del Bicentenario del Paso a la Inmortalidad del Héroe Nacional General Martín Miguel de Güemes"

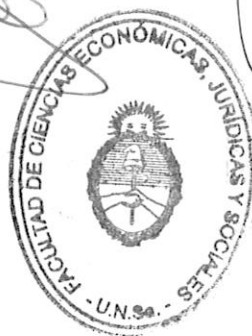
De esta manera, se pone a revisión permanente la práctica docente de manera de mejorar los métodos de enseñanza para que los mismos sean de calidad de acuerdo a cada grupo de estudiantes.

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.

Le ar

[Handwritten signature]

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



[Handwritten signature]

Mg. MIGUEL MARTIN NINA
DECANO
Fac. de Cs. Econ. Jur. y Soc. UNS