



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°: 686-21

Salta, 08 SEP 2021

EXPEDIENTE N°: 6792/15

V I S T O: La **planificación anual**, 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. 158-159 del Expediente de referencia, obra Despacho N° 197/21 de la Comisión de Docencia donde aconseja la aprobación de la planificación anual 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 APROBADA la **planificación anual**, para el Período Lectivo 2021, que obran de fs. 149 a 156 del Expediente de referencia, de la asignatura **HOTELERÍA I**, del primer cuatrimestre de tercer 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

686-21



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 Marta 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.



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



**ANEXO I – RESOLUCIÓN N°
PLANIFICACIÓN ANUAL**

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: 90 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

PROGRAMA DE CONTENIDOS

UNIDAD 1: Introducción a la hotelería

Contenidos:

- 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.

Propósitos:

- Desarrollar el concepto de hospitalidad y hotel.
- Desarrollar las diferentes clasificaciones de los hoteles.
- Desarrollar las características de los servicios y analizar una empresa hotelera a partir del concepto de servucción.

UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel

Contenidos: El organigrama de un hotel. Departamentos operativos y departamentos de apoyo.

Propósitos:

- Identificar, conocer y comprender la estructura organizacional y departamental bajo la cual operan las empresas hoteleras.
- Conocer la utilidad de los organigramas para la gestión de un hotel.

UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel

Tema 1: El departamento de recepción. Servicio de información al huésped.

Contenidos: Funciones del departamento de recepción. Organigrama. Personal del área de recepción. Servicio de información al huésped. Información interna y externa al hotel. Proceso de Check-in y Check-out. Perfil profesional del recepcionista. Vocabulario técnico del área de recepción.





Propósitos:

- Conozca y comprenda las actividades propias del área de recepción.
- Conocer los servicios de información al huésped más importante en un hotel.

UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel

- **Tema 2: El departamento de reservas. El departamento de ama de llaves (Housekeeping)**

Contenidos: Funciones del departamento de reservas. Tipo, origen y tratamiento de la reserva. Recepción y reservas y su relación interdepartamental. Vocabulario técnico del área de reservas. Funciones del departamento de housekeeping. Organigrama. Personal del área. Funciones. Cuarto de Blancos. Lavandería. Tintorería. Lencería. Áreas Públicas. Su relación con las demás áreas operativas del hotel. Vocabulario técnico del área de housekeeping.

Propósitos:

- Desarrollar el área de reservas y sus funciones.
- Comprender como se relaciona el área de recepción y reservas.
- Desarrollar las funciones propias del área de housekeeping y el personal que trabaja en el área.
- Comprender la relación interdepartamental entre las áreas.

UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel

- **Tema 3: El departamento de mantenimiento. El departamento de seguridad.**

Contenidos: 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.

Propósitos:

- Desarrollar el departamento de mantenimiento, sus funciones y el personal.
- Desarrollar el departamento de seguridad, sus funciones y el personal.
- Explicar la relación interdepartamental.

UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel

- **Tema 4: El departamento de recursos humanos. El departamento de ventas.**

Contenidos: 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.

Propósitos:

- Desarrollar el organigrama, las funciones y el personal del departamento de Recursos Humanos.
- Desarrollar el organigrama, los objetivos y las funciones del departamento de ventas.
- Explicar la importancia del capital humano en el sector hotelero.





UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel

Tema 5: El departamento de alimentos y bebidas. El departamento de finanzas y contabilidad.

Contenidos: 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. Nociones básicas del departamento de finanzas y contabilidad.

Propósitos:

- Desarrollar las funciones del área de alimentos y bebidas y comprenda las subdivisiones que hay en este departamento
- Desarrollar la relación interdepartamental.

Unidad 3: Herramientas de gestión en un hotel

Contenidos: Revenue Management. Concepto. La configuración de tarifas, su formación y variación. Tarifa diaria promedio (TDP)

Propósitos:

- Desarrollar el Revenue Management como herramientas de uso gerencial en los hoteles.
- Conocer y analizar de donde proviene la asignación de precios-tarifas y su conformación.

Unidad 3: Herramientas de gestión en un hotel

Contenidos: Porcentaje de ocupación de habitaciones. Los costos de un hotel. El RevPar. El cuadro de tarifas de un hotel. Tarifa mostrador. El reporte diario.

Propósitos:

- Desarrollar diferentes tipos de análisis estadísticos para la gestión de un hotel.
- Desarrollar los diferentes tipos de tarifas en un hotel.
- Conocer que es el reporte diario y su utilidad

Unidad 3: Herramientas de gestión en un Hotel

Contenidos: Estructura de costos de un hotel. Ingresos y egresos de un hotel.

Propósitos:

- Conocer los diferentes tipos de costos que tiene un hotel.
- Conocer las diferentes unidades de ingresos que tiene un hotel.
- Desarrollar, en aspectos generales, la conformación de un presupuesto operativo de un hotel.

PROGRAMA DE TRABAJOS PRACTICOS

Trabajo Practico N° 1: Introducción a la hotelería
Contenidos: 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.
Objetivos específicos: <i>Que el estudiante,</i>





<ul style="list-style-type: none"> • Conozca el concepto de hospitalidad y hotel. • Reconozca las particularidades que tiene un hotel para su gestión. • Identifique las diferentes formas de clasificar un hotel • Analice un hotel desde el enfoque sistémico, y desde la servucción. • Comprenda y analice las diferentes características de los servicios.
Trabajo Practico N° 2: "La estructura organizativa de un hotel"
<p>Contenidos: El organigrama de un hotel. Departamentos operativos y departamentos de apoyo.</p> <p>Objetivos: <i>Que el estudiante,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprenda la estructura operativa de un hotel y su división por áreas funcionales. • Reconozca la importancia de los organigramas, y pueda desarrollar diseños de organigramas acorde a diferentes tipologías de hoteles.
Trabajo Practico N° 3: "Las actividades de recepción y servicio de información al huésped"
<p>Contenidos: Funciones del departamento de recepción. Organigrama. Personal del área de recepción. Servicio de información al huésped. Información interna y externa al hotel. Proceso de Check-in y Check-out. Perfil profesional del recepcionista. Vocabulario técnico del área de recepción.</p> <p>Objetivos: <i>Que el estudiante,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conozca y ejercite actividades y vocabulario técnico del área de recepción. • Realice el proceso de check-in/out de manera práctica • Conozca el perfil profesional del recepcionista.
Trabajo Practico N° 4: "Las actividades de reservas "
<p>Contenidos: 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.</p> <p>Objetivos: <i>Que el estudiante,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprenda y pueda realizar de manera práctica el proceso de toma de reserva • Comprenda como recepción y reservas se relacionan con las demás áreas funcionales.
Trabajo Practico N° 5: "Actividades del departamento de housekeeping"
<p>Contenidos: Funciones del departamento de housekeeping. Organigrama. Personal del área: funciones y responsabilidades. Su relación con las demás áreas operativas del hotel. Vocabulario técnico del área de housekeeping.</p> <p>Objetivos: <i>Que el estudiante,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conozca y comprenda las funciones propias del área. • Conozca el personal que trabaja en el área de housekeeping, y las tareas propias de cada uno. • Conozca y aplique de forma práctica el reporte de habitaciones de un hotel. • Comprenda la relación interdepartamental.
Trabajo Practico N° 6: "Trabajo Integrador"





<p>Contenidos: La departamentalización de un hotel. Las funciones. El personal. Los organigramas. Las diferentes tipologías de alojamientos. Análisis de casos.</p> <p>Objetivos: <i>Que el estudiante,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrolle un trabajo de relevamiento e investigación sobre cuestiones relativas a la actividad hotelera, en establecimientos específicos de Cafayate. • Realice un informe escrito de manera clara, coherente donde quede plasmado los datos recabados. • Desarrolle habilidades de escritura y presentación.
<p>Trabajo Practico N° 7: "Actividades del área de mantenimiento y seguridad"</p> <p>Contenidos: Organigrama. Funciones del departamento de mantenimiento y seguridad. Tipos de mantenimientos. Personal del departamento del área de seguridad. Relación interdepartamental.</p> <p>Objetivos: <i>Que el estudiante,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conozca el organigrama del área de mantenimiento y seguridad de un hotel • Conozca las funciones y el personal del área de mantenimiento y seguridad • Conozca los elementos que se utilizan en el área de seguridad • Comprenda la relación interdepartamental.
<p>Trabajo Practico N° 8: "Los recursos humanos en hotelería y el departamento de ventas"</p> <p>Contenidos: Competencias personales exigidas en las empresas hoteleras. Funciones del área de recursos humanos. Organigrama. Metodología de búsqueda de personal. Relación con las demás áreas del hotel. Organigrama, objetivos y funciones del departamento de ventas.</p> <p>Objetivos: <i>Que el estudiante,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conozca y comprenda las funciones del departamento de Recursos Humanos. • Comprenda cuales son los requerimientos de una empresa hotelera a la hora de seleccionar personal. • Analice los pedidos de búsqueda de personal en diferentes hoteles. • Conozca y comprenda las funciones del área de ventas • Ejercite técnicas de ventas y comunicación de un hotel • Analice y comprenda la relación interdepartamental.
<p>Trabajo Practico N° 9: "El departamento de alimentos y bebidas"</p> <p>Contenidos: 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.</p> <p>Objetivos: <i>Que el estudiante,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conozca las subdivisiones de este departamento • Comprenda las funciones y el personal del área de alimentos y bebidas • Analice la relación interdepartamental.





Trabajo practico N° 10: Herramientas de gestión de un hotel.	
Contenidos:	
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.	
Objetivos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Comprenda el concepto de Revenue Management en el sector alojamiento y su forma de aplicación, así como también cuestiones relacionadas a la conformación de tarifas. • Conozca herramientas contables y estadísticas usadas en el sector alojamiento. • Reconozca las partes implicadas en un presupuesto operativo de un hotel. 	

HORARIOS DE CLASES

Clases	Comisión N°	Docente	Días	Horario
TEORICO	Única	Aguilera M. Anabel	Martes (Presencial)	19 a 21
PRÁCTICA	Única	Aguilera M. Anabel	Miércoles (Presencial)	21 a 23

DISTRIBUCION DE LA CARGA HORARIA

SEMANA N°	FECHA	CLASES TEÓRICAS	CLASES PRÁCTICAS	SALIDAS DE CAMPO
		TEMA	TEMA	
1	06/04/21	UNIDAD 1		
1	07/04/21		UNIDAD 1	
2	13/04/21	UNIDAD 1		
2	14/04/21		UNIDAD 1	SALIDA
3	20/04/21	UNIDAD 2		
3	21/04/21		UNIDAD 2	SALIDA
4	27/04/21	UNIDAD 2		
4	28/04/21		UNIDAD 2	SALIDA
5	04/05/21	UNIDAD 2		
5	05/05/21		UNIDAD 2	SALIDA
6	11/05/21	Sin actividades académicas		
6	12/05/21		REPASO	
-	18/05/21	Turno de examen Mayo		
-	19/05/21	Turno de examen Mayo		
7	25/05/21	FERIADO		
7	26/05/21		1° Examen Parcial	
8	01/06/21	UNIDAD 2		
8	02/06/21		UNIDAD 2	SALIDA
9	08/06/21	UNIDAD 2		
9	09/06/21		Recuperatorio 1°	





Universidad Nacional de Salta

686-21



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"

SEMANA N°	FECHA	CLASES TEÓRICAS	CLASES PRÁCTICAS	SALIDAS DE CAMPO
		TEMA	TEMA	
			parcial	
10	15/06/21	UNIDAD 2		
10	16/06/21		UNIDAD 2	SALIDA
11	22/06/21	UNIDAD 2		
11	23/06/21		UNIDAD 2	SALIDA
12	29/06/21	UNIDAD 3		
12	30/06/21		UNIDAD 3	SALIDA
13	06/07/21	UNIDAD 3		
13	07/07/21		UNIDAD 3	SALIDA
14	13/07/21	UNIDAD 3		
14	14/07/21		UNIDAD 3	SALIDA
15	20/07/21	UNIDAD 3		
15	21/07/21		2° Examen Parcial	
16	27/07/21	Repaso		
16	28/07/21		Recuperatorio 2° Parcial	
CANTIDAD DE		14	16	10 salidas
Hs. por Clase		2hs	2hs	-
CARGA HORARIA		28hs	32hs	30hs
CARGA HORARIA TOTAL		90 HS RELOJ		

PLANIFICACION DE ACTIVIDADES POR CUATRIMESTRE

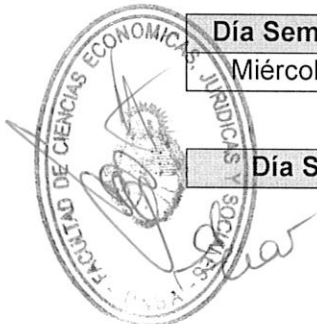
Actividades de Docencia	Docente a cargo	Cuatrimestre (1° y 2°)
Planificación integral de actividades presenciales	Lic. AGUILERA, M. Anabel	1° y 2°
Reformulación , control y resolución de Trabajos Prácticos	Lic. AGUILERA, M. Anabel	1°
Revisión y control de Bibliografía	Lic. AGUILERA, M. Anabel	1° y 2°
Dictado de clases teóricas	Lic. AGUILERA, M. Anabel	1°
Dictado de clases prácticas	Lic. AGUILERA, M. Anabel	1°

CLASES DE CONSULTA

Día Semana	Horario	Periodicidad	Lugar	Responsable/s
Miércoles	17 a 19	Semanal	Aula	Aguilera M. Anabel

REUNIONES DE CATEDRA

Día Semana	Horario	Periodicidad	Lugar
------------	---------	--------------	-------





"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"

Jueves	17hs	1 vez al mes	Facultad
--------	------	--------------	----------

ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DOCENTE

Curso	Docente/s	Lugar y fecha
Maestría en Dirección y Gestión del Turismo	AGUILERA M. Anabel	A distancia por plataforma virtual
Pensar y Gestionar la Extensión Universitaria	AGUILERA M. Anabel	A distancia por plataforma virtual
La enseñanza en entornos combinados: presencial y virtual	AGUILERA M. Anabel	A distancia por plataforma virtual
Cursos de Capacitación a dictarse por el Ministerio de Cultura y Turismo Salta	AGUILERA M. Anabel	A confirmar

DISTRIBUCIÓN HORARIA SEMANAL ESTIMADA DEL EQUIPO DOCENTE:

Docente	Docencia	Investigación	Gestión	Extensión
Aguilera M. Anabel	10			

OTRAS ACTIVIDADES

La Lic. Aguilera Marta Anabel también es docente de las cátedras Agencia de Viajes I y Comercialización en Cafayate, durante el primer cuatrimestre. Y docente de Hotelería II y Planificación y Proyecto de Inversión en el segundo cuatrimestre.

OBSERVACIONES

La cátedra pone a disposición de los alumnos el uso de todos los recursos tecnológicos que se consideran aptos a efectos de mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje. Se habilita un WhatsApp grupal para el grupo.

ear

[Signature]

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



[Signature]

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