



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

"1983-2023 – 40 años de Democracia en Argentina"

Salta, 03 MAR 2023

RESOLUCIÓN DECECO N°: 096 - 23

EXPEDIENTE N°: 6792/15

V I S T O: La **Planificación Anual**, para el Período Lectivo 2022, 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, de esta Universidad, presentada por la Profesora Adjunta Temporaria Máster Marta Anabel AGUILERA, Docente responsable 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. 185 del Expediente de referencia, obra Despacho N° 232/22 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, localidad de 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 ECONÓMICAS,
JURÍDICAS Y SOCIALES**

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- TENER POR APROBADA la **Planificación Anual**, para el Período Lectivo 2022, que obra de fs. 179 a 182 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, de esta Universidad, presentada por la Máster Marta Anabel AGUILERA, Profesora Adjunta Temporaria de la mencionada asignatura, y que obra como Anexo, de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°.- HÁGASE SABER a la Profesora Máster Marta Anabel AGUILERA, a la Extensión Áulica 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.

ahl/lc


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




Mg. ANGÉLICA ELMIRÁ ASTORGA
VICE DECANA
Fac. de Cs. Econ. Jur. y Soc.- UNSa



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

"1983-2023 – 40 años de Democracia en Argentina"

ANEXO – RESOLUCIÓN Nº 096 - 23
PLANIFICACIÓN ANUAL

ASIGNATURA: HOTELERÍA I	DEPARTAMENTO DOCENTE: -
CARRERA: TECNICATURA UNIVERSITARIA EN GESTIÓN DE TURISMO	AÑO DE LA CARRERA: 2º AÑO
SEDE: CAFAYATE	PLAN DE ESTUDIOS: 2013
CUATRIMESTRE: PRIMERO	
PERÍODO LECTIVO: 2022	
CARGA HORARIA TOTAL: 90 Hs.	SEMANAL: 4 HORAS

EQUIPO DOCENTE:

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

PROGRAMA DE CONTENIDOS

UNIDAD 1: Introducción a la hotelería
<p>Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos conceptuales básicos: hospitalidad y 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>Propósitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 desde el enfoque sistémico y desde el concepto de servucción.
UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel
<p>Contenidos: La estructura organizacional de un hotel. Departamentos operativos y departamentos de apoyo. El organigrama de un hotel. Director General. El departamento de contabilidad. El departamento de personal (recursos humanos).</p> <p>Propósitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Desarrollar nociones básicas del departamento de finanzas-contabilidad, y del área de recursos humanos.
UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel
Tema 1: El departamento de recepción.
<p>Contenidos: El departamento de recepción. Organigrama. Funciones del departamento de recepción. 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>Propósitos:</p>





- Desarrollar y comprender las actividades propias del área de recepción.
- Conocer la importancia de este departamento para la buena gestión de un hotel.
- Desarrollar procesos y vocabulario técnico.

UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel

Tema 2: El departamento de reservas.

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.

Propósitos:

- Desarrollar la sub-área de reservas y sus funciones.
- Conocer los diferentes tipos de reserva, formularios e información esencial en la toma de reserva.
- Comprender cómo se relacionan las tareas del área de recepción y reservas.

UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel

Tema 3: El departamento de ama de llaves (Housekeeping)

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 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 4: El departamento de mantenimiento y 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 5: El departamento de ventas (comercial).

Contenidos: Organigrama, objetivos y funciones del departamento de ventas. Relación con las demás áreas del hotel.

Propósitos:

- Desarrollar el organigrama, los objetivos y las funciones del departamento de ventas.
- Explicar la importancia del área de ventas en el sector hotelero.

UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel

Tema 6: El departamento de alimentos y bebidas.





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.

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). Porcentaje de ocupación de habitaciones. 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. El presupuesto operativo.

Propósitos:

- Desarrollar el Revenue Management como herramientas de uso gerencial en los hoteles.
- Conocer y analizar de dónde proviene la asignación de precios-tarifas y su conformación.
- Desarrollar los diferentes tipos de tarifas en un hotel.
- Conocer qué es el reporte diario y su utilidad
- 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 Práctico N° 1: Introducción a la hotelería

Contenidos:

Aspectos conceptuales básicos: concepto de hospitalidad y 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: *Que el estudiante,*

- 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 Práctico N° 2: "La estructura organizativa de un hotel"

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

Objetivos: *Que el estudiante,*

- 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 Práctico N° 3: "Las actividades de recepción"

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.

Objetivos: Que el estudiante,

- 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 Práctico N° 4: "Las actividades de reservas "

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.

Objetivos: Que el estudiante,

- 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 Práctico N° 5: "Actividades del departamento de housekeeping"

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.

Objetivos: Que el estudiante,

- 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 Práctico N° 6: "Trabajo Integrador"

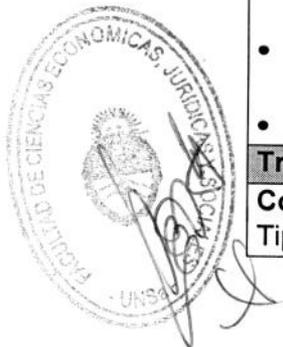
Contenidos: La departamentalización de un hotel. Las funciones. El personal. Los organigramas. Las diferentes tipologías de alojamientos. Análisis de casos.

Objetivos: Que el estudiante,

- 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 y coherente donde quede plasmado los datos recabados.
- Desarrolle habilidades de escritura y presentación.

Trabajo Práctico N° 7: "Actividades del área de mantenimiento y seguridad"

Contenidos: Organigrama. Funciones del departamento de mantenimiento y seguridad. Tipos de mantenimientos. Personal del departamento del área de seguridad. Relación





interdepartamental.
Objetivos: <i>Que el estudiante,</i>
<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.
Trabajo Práctico N° 8: "El departamento de ventas"
Contenidos: Organigrama, objetivos y funciones del departamento de ventas.
Objetivos: <i>Que el estudiante,</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Conozca y comprenda las funciones del área de ventas • Ejercite técnicas de ventas y comunicación de un hotel • Analice y comprenda la relación interdepartamental.
Trabajo Práctico N° 9: "El departamento de alimentos y bebidas"
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.
Objetivos: <i>Que el estudiante,</i>
<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 práctico 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. 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. El presupuesto operativo.
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	19 a 21
PRACTICA	Única	Aguilera M. Anabel	Miércoles	19 a 21

DISTRIBUCION DE LA CARGA HORARIA

SEMANA N°	FECHA	CLASES TEÓRICAS	CLASES PRÁCTICAS	SALIDAS DE CAMPO
		TEMA	TEMA	
1	05/04/22	UNIDAD 1		
1	06/04/22		UNIDAD 1	





Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

096-23
"1983-2023 – 40 años de Democracia en Argentina"

2	12/04/22	UNIDAD 1		SALIDA
2	13/04/22		UNIDAD 1	
3	19/04/22	UNIDAD 2		SALIDA
3	20/04/22		UNIDAD 2	
4	26/04/22	UNIDAD 2		SALIDA
4	27/04/22		UNIDAD 2	
5	03/05/22	UNIDAD 2		SALIDA
5	04/05/22		UNIDAD 2	
6	10/05/22	1º Examen Parcial		
6	11/05/22		UNIDAD 2	
16 al 23 de mayo turno especial de examen				
7	17/05/22	UNIDAD 2		SALIDA
7	18/05/22		UNIDAD 2	
8	24/05/22	UNIDAD 2		SALIDA
8	25/05/22		UNIDAD 2	
9	31/05/21	UNIDAD 2		SALIDA
9	01/06/22		UNIDAD 2	
10	07/06/22	UNIDAD 2		SALIDA
10	08/06/22		UNIDAD 2	
11	14/06/22	UNIDAD 2		SALIDA
11	15/06/22		UNIDAD 2	
12	21/06/22	2º Examen parcial		
12	22/06/22		UNIDAD 3	
13	28/06/22	Recuperatorio del 1º y 2º parcial		
13	29/06/22		UNIDAD 3	
CANTIDAD DE		13	13	9 salidas
Hs. por Clase		2hs	2hs	-
CARGA HORARIA		26hs	26hs	38 hs
CARGA HORARIA TOTAL		90 HS RELOJ		

PLANIFICACION DE ACTIVIDADES POR CUATRIMESTRE

Actividades de Docencia	Docente a cargo	Cuatrimestre (1º y 2º)
Planificación integral de actividades presenciales	Lic. AGUILERA, M. Anabel	1º y 2º
Formulación , control y resolución de trabajos prácticos	Lic. AGUILERA, M. Anabel	1º
Revisión y control de bibliografía	Lic. AGUILERA, M. Anabel	1º y 2º
Dictado de clases teóricas	Lic. AGUILERA, M. Anabel	1º





Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

"1983-2023 – 40 años de Democracia en Argentina"

CLASES DE CONSULTA

Día Semana	Horario	Periodicidad	Lugar	Responsable/s
Martes	18 a 19	Semanal	Aula	Aguilera M. Anabel

REUNIONES DE CATEDRA

Día Semana	Horario	Periodicidad	Lugar
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 (actualmente en elaboración de tesis)	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	6	4		

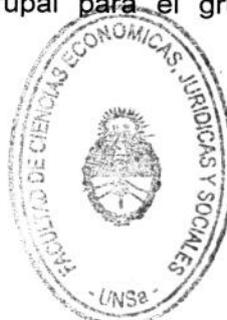
OTRAS ACTIVIDADES

La Lic. Aguilera 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. Además, es integrante del proyecto **Destino Cafayate y Quebrada de las Conchas. Comunicación pública de la ciencia y turismo responsable** en el marco de la Convocatoria Proyectos Interdisciplinarios en Temas Estratégicos. Dirigido por Rossana Elizabeth Ledesma, perteneciente al Consejo de Investigación de la Universidad Nacional de Salta, proyecto N° 2691/0.

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 y un aula Moodle para acompañar los procesos de aprendizaje.


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




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