



Ministerio de Cultura y Educación
Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo
Departamento: Turismo

(Programa del año 2021)
(Programa en trámite de aprobación)
(Presentado el 26/08/2021 13:39:07)

Area: Area de Organización y Gestión de Empresas Turísticas

I - Oferta Académica

| Materia | Carrera | Plan | Año | Período |
|---|-------------------|--------|------|-----------------|
| ORGANIZACION DE LOS SERVICIOS HOTELEROS I | Lic. en Hoteleria | 2/2014 | 2021 | 2° cuatrimestre |

II - Equipo Docente

| Docente | Función | Cargo | Dedicación |
|-------------------------|----------------------|------------|------------|
| SOLIS, EVANGELINA PAULA | Prof. Responsable | P.Adj Exc | 40 Hs |
| BIANCHI, LEANDRO RAUL | Auxiliar de Práctico | A.1ra Semi | 20 Hs |
| CICCARONE, MARIA INES | Auxiliar de Práctico | A.1ra Semi | 20 Hs |

III - Características del Curso

| Credito Horario Semanal | | | | |
|-------------------------|----------|-------------------|---------------------------------------|-------|
| Teórico/Práctico | Teóricas | Prácticas de Aula | Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc. | Total |
| 5 Hs | 3 Hs | 2 Hs | Hs | 5 Hs |

| Tipificación | Periodo |
|----------------------------------|-----------------|
| C - Teoria con prácticas de aula | 2° Cuatrimestre |

| Duración | | | |
|------------|------------|---------------------|-------------------|
| Desde | Hasta | Cantidad de Semanas | Cantidad de Horas |
| 23/08/2021 | 26/11/2021 | 15 | 75 |

IV - Fundamentación

La asignatura Organización de los Servicios Hoteleros I, se encuentra en el 1 año de la Licenciatura en Hotelería, en el segundo cuatrimestre; es la primer materia específica de la carrera. La misma, prepara al alumno para comprender el negocio de la hospitalidad, formándolos para desempeñarse en la actividad hotelera, en sus distintas modalidades de alojamiento (hotelero y extra-hotelero), teniendo un conocimiento general sobre el funcionamiento de los establecimientos de alojamiento turístico en todas sus modalidades, analizando las estructuras formales y de departamentalización de las organizaciones hoteleras, conociendo las problemáticas del sector, su organización y administración.

La modalidad de dictado será teórico-práctico, realizando actividades en clases y Trabajos Prácticos que acercarán a los alumnos a la realidad de la actividad hotelera.

V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

- Lograr que los alumnos al finalizar el curso puedan conocer la historia y evolución de la hotelería en el mundo y en nuestro país.
- Comprender la importancia de la hotelería tradicional y de nuevas modalidades de alojamiento.
- Adquirir conocimientos técnicos de las distintas áreas operativas de un hotel y su funcionamiento.
- Dominar vocabulario técnico.

VI - Contenidos

Unidad N° 1: “Historia y evolución de la Hotelería”

Orígenes. El alojamiento en la antigüedad. Las posadas. La edad media. El renacimiento y la modernidad. El Grand Tour. Surgimiento de la hotelería en Europa y Estados Unidos. La hotelería en la actualidad. La evolución del turismo y la hotelería en Argentina: Etapa Pre Hispánica e Hispánica, Belle Epoque, Desarrollo del Turismo Social. Etapa de Transición. Etapa Normativa. Década del 90 al 2000. La hotelería Argentina y en el mundo en la actualidad. Innovación en Hotelería.

Unidad N° 2: “Organización Hotelera”

Organización Hotelera. Qué es un hotel. Características, tipologías y composición del producto hotelero y para hotelero. Características del alojamiento extra hotelero. Clasificación de hoteles. Clasificación según el criterio legal. Clasificación de hoteles según la demanda (Marketing). Categorización según el nivel de servicio de la oferta hotelera. Categorización según el tamaño del hotel. Clasificación según tipo de administración o gestión. Nuevas modalidades de alojamientos turísticos. La hotelería en tiempo de Pandemia.

Unidad N° 3: “Estructura Organizativa de un Hotel”

Organigrama. Areas y departamentos de un hotel. Análisis de los departamentos operativos, de apoyo y gerenciales. Relaciones interdepartamentales. Administración Hotelera: funciones. Comunicación interna

Unidad N° 4: “Servicios Hoteleros”

Concepto de Servicio. La intangibilidad del servicio. Servicios Hoteleros: Alojamiento, Alimentos y Bebidas. Recreación, otros. Calidad en el Servicio Hotelero.

Unidad N° 5: “Marco Legal e Institucional”

Principios de legislación. Ley de contrato de hospedaje. Ley 18828 y su decreto reglamentario 1818 Legislación Hotelera de la Provincia de San Luis. Ley Nacional de Turismo 25997. Ley de defensa del Consumidor. FEHGRA. AHT. CAT.

VII - Plan de Trabajos Prácticos

Se programa la realización de 3 trabajos prácticos grupales, distribuidos a lo largo del cuatrimestre y de actividades semanales.

Para la concreción de las actividades y trabajos prácticos, se implementará el uso del Aula Virtual a través de la plataforma MOODLE y como complemento un grupo de whatsapp y un grupo cerrado de Facebook, para compartir noticias relacionadas a las temáticas de las clases.

TP N° 1: “Organización Hotelera: diseño de un establecimiento hotelero”

TP N 2: “Servicios hoteleros”

TP N 3: “Legislación Hotelera”

VIII - Regimen de Aprobación

A) ALUMNOS PROMOCIONALES

• Para la aprobación del curso se deberá cumplir:

- Con el 80 % de asistencia a las clases teóricas, prácticas, teórico-prácticas. (modalidad clases sincrónicas a través de la plataforma Google meet y asincrónicas a través del Aula virtual).
- Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales, en primera instancia.
- Aprobar todos los TP y actividades solicitados durante la cursada.

Para promocionar, deberá contar con una calificación al menos de 7 (siete) puntos en todas las evaluaciones establecidas.

B) RÉGIMEN DE ALUMNOS REGULARES

Para regularizar la materia son requisitos indispensables:

- El 60 % de asistencia a las clases teóricas, prácticas, teórico-prácticas. (modalidad presencial clases virtuales sincrónicas a través de la plataforma Google meet y asincrónicas a través del Aula virtual).
- Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales, con una calificación de 4 o más, cada uno con un recuperatorio.
- Aprobar todos los TP y actividades solicitadas durante la cursada.

- Cumpliendo los requisitos mencionados, el alumno quedará automáticamente en condición de alumno regular y deberá rendir el examen final.

C) REGIMEN DE ALUMNOS LIBRES:

El alumno que no cumpla con las condiciones de alumno regular o promocional se considerara como alumno libre. El alumno libre deberá presentar un trabajo práctico integrador una 15 días antes de la fecha del examen final. El examen final consiste en una instancia escrita eliminatória y una instancia oral, se evaluarán todos los contenidos planteados en el programa. La aprobación se logra con 4 o más.

IX - Bibliografía Básica

- [1] Gallego, Felipe Jesús (2017) “Gestión de Hoteles: una nueva visión” Ed. Paraninfo
- [2] López García, Socorro (2003) “Recepción y atención al Cliente” Ed. Thomson Paraninfo. Madrid
- [3] Pérez Torres (2007) “Calidad Total en la Atención Al Cliente” Ed. Ideaspropias. España
- [4] Wagner, Mariela (2017) “Calidad Turística Total” Ed. Ediciones Turísticas. Buenos Aires
- [5] Wallingre, Noemí “Problemas Turísticos Contemporáneos”. Universidad Nacional de Quilmes. Edición. 2004. Buenos Aires.
- [6] Wallingre Noemí (2007) “Historia del Turismo en Argentina” Ediciones Turísticas de Mario Banchik
- [7] Legislación Nacional, Provincial y Municipal consultada en relación a la actividad
- [8] Ley Nacional 18.828 y Decreto Reglamentario 1818
- [9] Ley Provincial (San Luis) V517

X - Bibliografía Complementaria

- [1] Milió Balanza, Isabel (2003) “Organización y Control del Alojamiento” Ed. Thomson Paraninfo. Madrid
- [2] • Revistas y Sitios Web del Sector
- [3] • Libro Blanco el nuevo viajero SEGITTUR
- [4] • Libro Blanco destinos turísticos inteligentes SEGITTUR
- [5]
<https://books.google.com.ar/books?hl=es&lr=&id=19sDEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=segittur+destinos+tur%C3%ADsticos+inteligentes&ots=8vww4w0c-V&sig=vT4sGq0UN9tOYPDnVNbTJG6beE8#v=onepage&q=segittur%20destinos%20tur%C3%ADsticos%20inteligentes&f=false>
- [6] • Libro Blanco RRHH (EXCELTUR)
- [7] https://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2015/01/LIBRO_BLANCO_RRHH.pdf

XI - Resumen de Objetivos

- Conocer la historia de la Hotelería Argentina y Mundial
- Conocer las nuevas modalidades de alojamientos turísticos
- Adquirir conocimientos técnicos de la actividad hotelera
- Dominar vocabulario técnico.

XII - Resumen del Programa

UNIDAD 1: Historia y Evolución de la Hotelería en Argentina y en el Mundo
UNIDAD 2: Organizaciones Hoteleras
UNIDAD 3: Estructura Organizativa de un Hotel
UNIDAD 4: Servicios Hoteleros
UNIDAD 5: Marco Legal e Institucional en Hotelería

XIII - Imprevistos

Ante la existencia de una Pandemia declarada por la OMS al inicio del primer cuatrimestre del año 2020, y teniendo en cuenta las condiciones sanitarias actuales, se ha optado por la modalidad de cursado no presencial de esta asignatura. La modalidad ha sido establecida con las siguientes características, dictado de la asignatura con clases presenciales (virtuales) sincrónicas a través de Google meet y clases asincrónicas a través del Aula virtual “Hospitalidad” en la plataforma moodle, con soporte vía Whatsapp y grupo cerrado de Facebook. Los TP y exámenes vía la plataforma moodle.

XIV - Otros

| |
|--|
| |
|--|

| ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA | |
|--|-----------------------------|
| | Profesor Responsable |
| Firma: | |
| Aclaración: | |
| Fecha: | |