



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 16/09/2021 14:07:57)

Area: Area de Organización y Gestión de Empresas Turísticas

I - Oferta Académica

| Materia | Carrera | Plan | Año | Período |
|---------------------------|-------------------------|-------|------|-----------------|
| ADMINISTRACION HOTELERA I | TEC.UNIV.EN GEST.HOTEL. | 29/04 | 2021 | 2° cuatrimestre |

II - Equipo Docente

| Docente | Función | Cargo | Dedicación |
|-------------------------|----------------------|------------|------------|
| SOLIS, EVANGELINA PAULA | Prof. Responsable | P.Adj Exc | 40 Hs |
| CICCARONE, MARIA INES | Auxiliar de Práctico | A.1ra Semi | 20 Hs |
| LUCERO, FEDERICO MARTIN | 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 |
| 4 Hs | 3 Hs | 1 Hs | Hs | 4 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 | 56 |

IV - Fundamentación

La asignatura Administración Hotelera I, es una materia troncal de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión Hotelera, la misma se dicta en el 2° cuatrimestre del 1° año.

El objetivo general de esta materia, es introducir a los futuros técnicos, en el mundo de la Hotelería y el Turismo, brindar conocimientos sobre la historia y evolución de la industria de la hospitalidad, conocer las principales tipologías de organizaciones hoteleras y parahoteleras, desarrollar las estructuras organizativas de los establecimientos de alojamiento turístico y explicar el funcionamiento y la departamentalización de los mismos.

Las clases van a ser teóricas y prácticas, dentro de las actividades, está la de realizar ejercicios prácticos, el análisis de situaciones problemáticas, la discusión y debates de las conclusiones y el desarrollo de casos por los que atraviesan las empresas hoteleras actuales.

La materia Administración Hotelera I, prepara al alumno para comprender el negocio de la hospitalidad, formándolos para desempeñarse en la actividad hotelera, en las diferentes modalidades de alojamiento (hotelero y extra-hotelero), teniendo un conocimiento general sobre el funcionamiento de los establecimientos de alojamientos turísticos, analizando las estructuras formales y de departamentalización de las organizaciones hoteleras, conociendo las problemáticas del sector, su organización y administración.

V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

Se pretende que los alumnos:

- Conozcan la historia y evolución de la hotelería en el mundo y en nuestro país.

- Comprendan la importancia de la hotelería tradicional y de otras modalidades de alojamiento.
- Adquieran conocimientos técnicos de las distintas áreas operativas de un hotel y su funcionamiento.
- Dominen vocabulario técnico
- Se familiaricen con conceptos de: Hospitalidad, Servicio y Calidad.

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. 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 tiempos de Pandemia.

Unidad N° 3: Fundamentos de la Departamentalización

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: Departamento de Front Office

Organización del departamento. Areas: Reservas. Recepción. Conserjería. Caja. Tareas y Funciones Reservas. Recepción: Ingreso del pasajero (Check In). Políticas del Sector. Circuitos administrativos y operativos. Facturación. Tipología de pasajeros. Clientes VIP. Salida del pasajero (Check Out). Conserjería: objetivos del departamento. Manejo de llaves. Comunicación: correspondencia. Control de accesos. Servicio de asistencia e información al pasajero.

VII - Plan de Trabajos Prácticos

Se programa la realización de 2 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 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”

VIII - Regimen de Aprobación

RÉGIMEN DE PROMOCIÓN

ALUMNOS PROMOCIONALES

Para la aprobación del curso se deberá cumplir:

a) Con el 80 % de asistencia a las clases teóricas, prácticas, teórico-prácticas. (presencial sincrónicas a través de Google meet y asincrónicas a través de la plataforma moodle).

- b) Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales en primera instancia, con una calificación igual o superior a 7 (siete).
- c) Aprobar las actividades y los 2 TP solicitados durante la cursada.

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

B) RÉGIMEN DE ALUMNOS REGULARES

Para regularizar la materia son requisitos indispensables:

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

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

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 eliminatoria 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] Milio Balanza, Isabel (2003) “Organización y Control del Alojamiento” Ed. Thomson Paraninfo. Madrid
- [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] Gallego, Felipe Jesús (2017) “Gestión de Hoteles: una nueva visión” Ed. Paraninfo
- [2] Revistas y Sitios Web del Sector
- [3] Libro Blanco el nuevo viajero
- [4] Libro Blanco destinos turísticos inteligentes
- [5]
<https://books.google.com.ar/books?hl=es&lr=&id=I9sDEAAAQBAJ&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: Organización Hotelera

UNIDAD 3: Departamentalización Hotelera

UNIDAD 4: Servicios Hoteleros

UNIDAD 5: Departamento de FRONT OFFICE

XIII - Imprevistos

Ante la existencia de una Pandemia declarada por la OMS al inicio del primer cuatrimestre del año 2020, y considerando la situación sanitaria actual, 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 clases sincrónicas a través de la plataforma Google Meet, y clases asincrónicas a través del Aula virtual plataforma moodle; con soporte vía WhatsApp y grupo cerrado de Facebook. Los TP y exámenes serán enviados y recibidos vía de la plataforma moodle.

XIV - Otros

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

ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA

Profesor Responsable

Firma:

Aclaración:

Fecha: