Ministerio de Cultura y Educación **(Programa del año 2022)**
Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo
Departamento: Turismo
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	2022	2° cuatrimestre

II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
SOLIS, EVANGELINA PAULA	Prof. Responsable	P.Adj Exc	40 Hs
CICCARONE, MARIA INES	Responsable de Práctico	JTP Semi	20 Hs
LUCERO, FEDERICO MARTIN	Responsable de Práctico	JTP Exc	40 Hs

III - Características del Curso

Credito Horario Semanal				
Teórico/Práctico	Teóricas	Prácticas de Aula	Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.	Total
4 Hs	2 Hs	2 Hs	Hs	4 Hs

Tipificación	Periodo
C - Teoria con prácticas de aula	2º Cuatrimestre

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
08/08/2022	18/11/2022	15	60

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 2º cuatrimestre del 1º 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 extrahotelero), 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 Nº 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. Del 2000 a la actualidad. Innovación en Hotelería.

Unidad Nº 2: Organización Hotelera
Organización Hotelera. Qué es un hotel. Características, tipologías y composición del producto hotelero y parahotelero. Características del alojamiento extrahotelero. 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 Nº 3: Fundamentos de la Departamentalización
Organigrama. Áreas y departamentos de un hotel. Análisis de los departamentos operativos, de apoyo y gerenciales. Tipos de organigramas aplicados a la hotelería: funciones de Línea y de Staff. Relaciones interdepartamentales. Administración Hotelera: funciones. Comunicación interna

Unidad Nº 4 Servicios Hoteleros
Concepto de Servicio. La intangibilidad del servicio. Servicios Hoteleros: Alojamiento, Alimentos y Bebidas. Recreación, otros. Calidad en el Servicio Hotelero.

Unidad Nº 5: Departamento de Front Office
Organización del departamento. Áreas: 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 1 (un) trabajo práctico integrador final, grupal y 5 actividades prácticas obligatorias en el Aula. Para el desarrollo de asignatura y concreción de las actividades prácticas, se implementará el uso del Aula virtual "Hospitalidad" dentro 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.

-TPFI Nº 1: "Diseño de un establecimiento hotelero"

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).
b) Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales en primera instancia, con una calificación igual o superior a 7 (siete).
c) Aprobar la totalidad de actividades prácticas y el TPFI 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)
b) Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales, con una calificación de 4 o más, cada uno con un recuperatorio.
c) Aprobar la totalidad de actividades prácticas y el TPFI solicitados durante la cursada.

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

RÉGIMEN DE ALUMNOS LIBRES:
El alumno que no cumpla con las condiciones de alumno regular o promocional se considerará como alumno libre. El alumno libre deberá presentar un trabajo práctico integrador 15 días antes de la fecha del examen final. El examen final consiste en una instancia escrita eliminatoria y una instancia oral, donde 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] Wagner, Mariela (2017) “Calidad Turística Total” Ed. Ediciones Turísticas. Buenos Aires
[4] Wallingre, Noemí “Problemas Turísticos Contemporáneos”. Universidad Nacional de Quilmes. Edición. 2004. Buenos Aires.
[5] Wallingre Noemí (2007) “Historia del Turismo en Argentina” Ediciones Turísticas de Mario Banchik
[6] Legislación Nacional, Provincial y Municipal consultada en relación a la actividad
[7] Ley Nacional 18.828 y Decreto Reglamentario 1818
[8] Ley Provincial (San Luis) V517

X - Bibliografia Complementaria

[1] Revistas y Sitios Web del Sector
[2] Libro Blanco el nuevo viajero
[3] Libro Blanco destinos turísticos inteligentes
https://books.google.com.ar/books?hl=es&lr=&id=l9sDEAAAQBAJ&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
[4] Libro Blanco RRHH (EXCELTUR)
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

En el marco del desarrollo de la asignatura se prevén 2 salidas de campo a Hoteles de la localidad, una a realizarse en el mes de Septiembre y otra en el mes de Octubre.

XIII - Imprevistos

Ante una situación imprevista se trabajará con el equipo docente, en el Aula virtual “Hospitalidad” en la plataforma moodle; y con soporte vía WhatsApp y de un grupo cerrado de Facebook, a fin de asegurar el dictado y continuidad de la materia. Los TP y exámenes serán enviados y recibidos vía plataforma moodle.
Las clases de consulta serán los días Lunes y Martes de 15 a 16 hs.

XIV - Otros