



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

(Programa del año 2023)
(Programa en trámite de aprobación)
(Presentado el 10/10/2023 18:27:13)

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	2023	2° cuatrimestre

II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
PIÑERO, MARIANA ANDREA	Prof. Responsable	P.Adj Exc	40 Hs
BIANCHI, LEANDRO RAUL	Responsable de Práctico	JTP Semi	20 Hs
CICCARONE, MARIA INES	Responsable de Práctico	JTP 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	Hs	Hs	Hs	4 Hs

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

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
07/08/2023	18/11/2023	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 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 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

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

Comprender la importancia de la hotelería tradicional y de otras modalidades de alojamiento.

Adquirir conocimientos técnicos de las distintas áreas operativas de un hotel y su funcionamiento.

Dominar vocabulario técnico.

Familiarizarse 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 evolución del turismo y la hotelería en Argentina: Etapa Prehispánica 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: “Organizaciones Hoteleras”

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 tiempo de Pandemia. Ley 18.828 y su decreto reglamentario 1818. Legislación Hotelera de la Provincia de San Luis.

Unidad N° 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 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. 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 actividades prácticas grupales, distribuidos a lo largo del cuatrimestre y de 1 (un) Trabajo Práctico Final Integrador (TPFI).

Se prevé la visita a una organización relacionada al turismo y la hotelería, con el objetivo de abordar los contenidos teóricos trabajados en la asignatura.

Para el desarrollo de la asignatura y concreción de las actividades prácticas, se implementará el uso del Aula Virtual “Hospitalidad 2023” a través de la plataforma MOODLE y como complemento un grupo de WhatsApp, para compartir noticias relacionadas a las temáticas de las clases.

VIII - Regimen de Aprobación

Régimen para alumnos Promocionales

Asistir el 80 % de asistencia a las clases teóricas, prácticas, teórico-prácticas.

Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales, en primera instancia con una calificación igual o superior a 7 (siete).

Aprobar todas las actividades prácticas áulicas y el TPFI solicitados durante la cursada.

Régimen para alumnos Regulares

Asistir el 80 % de asistencia a las clases teóricas, prácticas, teórico-prácticas.

Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales, con una calificación igual o superior a 4 (cuatro) con sus respectivas instancias de recuperación.

Aprobar todas las actividades prácticas áulicas y el TPF solicitados durante la cursada.

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

Régimen para 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 y aprobar con una nota igual o superior a 4 (cuatro), un trabajo práctico integrador 15 días antes de la fecha del examen final. El examen final consiste en una instancia escrita eliminatória y una instancia oral, donde se evaluarán todos los contenidos planteados en el programa. La aprobación se logra con una calificación igual o superior a 4.

IX - Bibliografía Básica

[1] Gallego, Felipe (2017). “Gestión de Hoteles: Una nueva visión” (2017).” Ed. Paraninfo. Madrid.

[2] López García, Socorro (2003). “Recepción y atención al Cliente” Ed. Paraninfo. Madrid

[3] Wagner, Mariela (2017). “Calidad Turística Total” Ed. Ediciones Turísticas. Buenos Aires

[4] Wallingre, Noemí (2004). “Problemas Turísticos Contemporáneos”. Universidad Nacional de Quilmes. Buenos Aires.

[5] Wallingre Noemí (2007). “Historia del Turismo en Argentina”. Ediciones Turísticas de Mario Banchik.

[6] Ley Nacional 18.828 y Decreto Reglamentario 1818.

[7] Ley Provincial (San Luis) V517.

X - Bibliografía Complementaria

[1] Revistas y Sitios Web del Sector

[2] Libro Blanco el nuevo viajero SEGITTUR

[3] Libro Blanco destinos turísticos inteligentes SEGITTUR

[4]

<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>

[5] Libro Blanco RRHH (EXCELTUR)

[6] 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: Fundamentos de la Departamentalización.

UNIDAD 4: Servicios Hoteleros.

UNIDAD 5: Departamento Front Office.

En el marco del desarrollo de la asignatura, se prevé una salida de campo en la localidad durante la cursada.

XIII - Imprevistos

Ante una situación imprevista se trabajará con el equipo docente en el Aula virtual “Hospitalidad 2023” en la plataforma Moodle FTU, con soporte vía WhatsApp, a fin de asegurar el dictado y continuidad de la materia. Los TP’s y exámenes serán enviados y recibidos vía de la plataforma Moodle FTU.

Las clases de consulta serán los días lunes y martes de 15 a 16 hs.

XIV - Otros

--

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