



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

(Programa del año 2024)  
(Programa en trámite de aprobación)  
(Presentado el 10/09/2024 22:00:37)

Area: Area de Organización y Gestión de Empresas Turísticas

### I - Oferta Académica

Materia	Carrera	Plan	Año	Período
GESTION DE LA HOSPITALIDAD	Lic. en Turismo	3/2014	2024	2° cuatrimestre

### II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
PIÑERO, MARIANA ANDREA	Prof. Responsable	P.Adj Exc	40 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 - Teoría con prácticas de aula	2° Cuatrimestre

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
05/08/2024	15/11/2024	15	60

### IV - Fundamentación

La asignatura Gestión de la Hospitalidad complementará los conocimientos adquiridos en “Introducción al Turismo” sobre la hospitalidad, su historia, evolución, diferentes tipologías de alojamientos y herramientas de gestión.

Al perfil profesional del Licenciado en Turismo le brindará conocimiento teórico práctico, sobre la posición y rol de los alojamientos dentro del sistema turístico, elementos característicos y su relación con otros servicios turísticos. Facilitará el conocimiento para gestionar servicios de hospedajes en sus distintas modalidades de alojamiento, ya sea hotelero, parahotelero y extrahotelero. El estudiante podrá adquirir el dominio general sobre el funcionamiento de los establecimientos de alojamiento en todas sus modalidades, analizando las estructuras formales y departamentos de las organizaciones hoteleras, conociendo las problemáticas del sector, su organización y administración.

El contenido de la asignatura incluye abordar las nuevas tendencias en alojamiento y la importancia de la calidad en los servicios hoteleros.

Siendo que la asignatura se dicta en el 2º cuatrimestre del primer año, se espera que el estudiante pueda sobre la base del conocimiento adquirido en la materia “Introducción al Turismo”, evidenciar la importancia de la Hotelería como servicio de alojamiento. Asimismo se supone que la comprensión y análisis del producto hotelero le facilite el abordaje de los temas relativos a los “Sistemas Informáticos Aplicados al Turismo”, teniendo en cuenta el impacto de las nuevas tecnología, los sistemas de gestión de hotelería y el Sistema de distribución global (GDS).

### V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

Ubicar al alumno en la visión de la Gestión de la Hospitalidad desde el rol del Licenciado en Turismo.

Brindar conocimientos sobre la historia y evolución de la hotelería en el mundo y en nuestro país.  
Transmitir la importancia de la responsabilidad compartida de todos los integrantes de la cadena de servicios turísticos.  
Brindar conocimientos técnicos de las distintas áreas operativas de un hotel y su funcionamiento.  
Entender la utilización de herramientas de gestión empleadas en la hospitalidad.

## VI - Contenidos

### Unidad N° 1: Introducción a la Hospitalidad

Origen de la hospitalidad: historia y evolución. Posición y Rol de los alojamientos dentro del sistema turístico. Definición de Gestión de la Hospitalidad.

### Unidad N° 2: Alojamientos Turísticos

Elementos característicos de los alojamientos turísticos. Tipologías y composición del producto hotelero y parahotelero y extrahotelero. Procedimientos de las empresas de alojamientos y su relación con otros servicios. Ley 18.828 y su decreto reglamentario 1818. Legislación Hotelera de la Provincia de San Luis.

### Unidad N° 3: Herramientas de Gestión

Capital Humano: puestos de trabajo. Roles y Funciones. Procedimientos y tareas dentro de la estructura hotelera. Recursos económicos: Tarifas. Sistemas Internacionales de Reservas.

Recursos Tecnológicos: Nuevas tecnologías aplicadas a la Gestión de la Hospitalidad. Comercialización Hotelera.

### Unidad N° 4: Estructura Organizativa de un Hotel

Organigrama. Áreas y departamentos de un hotel. Análisis de los departamentos operativos, de apoyo y gerenciales.

Relaciones interdepartamentales. Administración Hotelera: funciones. Comunicación interna. Operaciones y Control.

## VII - Plan de Trabajos Prácticos

Se programa la realización de actividades prácticas grupales, distribuidos a lo largo del cuatrimestre.

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 2024" 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 solicitadas 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 solicitadas 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 estudiante que no cumpla con la condición "regular o promocional" se considerará como alumno libre. 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 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] Wallingre, Noemí (2004). “Problemas Turísticos Contemporáneos”. Universidad Nacional de Quilmes. Buenos Aires.
- [3] Wallingre Noemí (2007). “Historia del Turismo en Argentina”. Ediciones Turísticas de Mario Banchik.
- [4] Ley Nacional 18.828 y Decreto Reglamentario 1818.
- [5] Ley Provincial (San Luis) V517.

## X - Bibliografía Complementaria

- [1] Kohen, Pablo (2019) “Tecnología y gestión de agencia de viajes” Ed. Macchi. Bs.As.
- [2] Blanco Herranz F.J. (2015). Libro Blanco de los Destinos Turísticos Inteligentes. Editorial Almuzara.
- [3] Revistas y Sitios Web del Sector.
- [4] Libro Blanco de los Recursos Humanos del Turismo en España (2006). Competitividad Turística y diferenciación a través de las personas. Disponible en:
- [5] [https://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2015/01/LIBRO\\_BLANCO\\_RRHH.pdf](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.  
Ubicar al alumno en la visión de la Gestión de la Hospitalidad desde el rol del Licenciado en Turismo.  
Dominar vocabulario técnico.

## XII - Resumen del Programa

UNIDAD 1: Introducción a la Hospitalidad  
UNIDAD 2: Alojamientos Turísticos  
UNIDAD 3: Herramientas de Gestión  
UNIDAD 4: Estructura Organizativa de un Hotel  
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 2024” en la plataforma Moodle FTU, con soporte vía WhatsApp, a fin de asegurar el dictado y continuidad de la materia. Las “Actividades Prácticas” y exámenes serán enviados y recibidos vía de la plataforma Moodle FTU.  
Las clases de consulta serán los días lunes y martes de 8 a 10 hs.

## XIV - Otros

--

### ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA

	Profesor Responsable
Firma:	
Aclaración:	
Fecha:	