

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES – Sede: .PUERTO MADRYN**

**PROGRAMA DE: Serv. Tur.  
Alojamiento**

**DEPARTAMENTO DE: Turismo**

**Cursado**

**Días de clase:**

**Horarios:**

**Aula/s**

**Anual**

**Lunes**

**14 a 17 hs.**

**Nº 1**

**PROFESOR RESPONSABLE: Leonardo M. Jones**

**EQUIPO DE CÁTEDRA: Vacante**

Propuesta metodológica y plan de actividades docentes

14. Metodología propuesta para la enseñanza

PLANIFICACION

Actividad docente, correspondiente al cargo de adjunto, propuesta para la cátedra Servicios Turísticos: Alojamiento, del segundo año de la Licenciatura en Turismo - Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO – Sede Pto. Madryn:

Modalidad de cursada: ANUAL

Horas de cátedra: TRES (3) HORAS SEMANALES

Contenidos Mínimos. Conforme Plan de Estudios de la carrera de Licenciatura en Turismo actualmente en vigencia y basado en los contenidos que proponen las asignaturas de la carrera, tal cual se vienen desarrollando:

**Introducción a los servicios de alojamiento. Tipos de alojamientos. Hotelería. Concepto y evolución. Hotelería en el siglo XX. Tendencias mundiales. Organismos provinciales, nacionales e internacionales que nuclea la actividad. Leyes que norman la actividad. Clasificación y categorización hotelera. Estructura y funcionamiento de los servicios de alojamiento. Congresos. Convenciones. Ferias y Exposiciones. Concepto, características y organización.**

OBJETIVOS GENERALES:

- Ayudar al estudiante a comprender los aspectos críticos de los sectores hotelero y extra-hotelero y el rol preponderante que estos juegan en la actividad turística.
- Acercar al alumno a las características y tendencias actuales de los principales alojamientos en los destinos turísticos más destacados del mundo.
- Generar en los estudiantes el desarrollo de un pensamiento crítico propio del rol profesional y empresario.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Conocer el marco conceptual básico del alojamiento y recuperar todo aquel vocabulario técnico específico, con el fin de comprenderlo y utilizarlo correctamente.
- Tomar conocimiento de la historia y evolución de la hotelería en la Argentina y el mundo.
- Manejar en profundidad las legislaciones nacional y provincial sobre alojamiento, la tipología establecida, sus requisitos y sistema de categorización.
- Identificar las distintas tipologías de alojamiento a nivel mundial.
- Analizar los distintos ámbitos del espacio turístico en los cuales esté presente la industria del hospedaje.
- Reconocer los "momentos de la verdad en turismo" que incumben a la hotelería.
- Tomar conocimiento de los distintos departamentos de la hotelería, sus funciones y elementos, y el diagrama de interacción entre ellos que deriva en el servicio de alojamiento.
- Hacer una aproximación a los estándares de calidad para el servicio de alojamiento.
- Analizar la estructura de costos básica de la hotelería.
- Aprender y aplicar una metodología de costo unitario para un caso hotelero.
- Repasar los pasos básicos de un plan de negocio hotelero.
- Identificar, dentro del plan de negocio, las pre-factibilidades que ha de cumplir todo proyecto de alojamiento y sus distintos impactos, tanto positivos como negativos.
- Estimular el trabajo en equipo y una mentalidad abierta en los alumnos, con la capacidad de mantenerse atentos a las distintas señales de los mercados y de la actividad hotelera, turística y económica en general.

### METODOLOGIA DEL DESARROLLO DE LAS CLASES:

Las clases tendrán un contenido y desarrollo teórico y práctico. Sobre la carga horaria (3hs. semanales), la dinámica de la cátedra seguirá el siguiente esquema:

\* **Clases TEÓRICAS:** se introducirá el tema de estudio sobre la base de los conocimientos y experiencias que presenten los alumnos, siempre buscando la máxima participación posible de los mismos.

Seguidamente, se desarrollarán y definirán los conceptos correspondientes a la temática abordada, dejando claramente sentada la postura que la cátedra toma luego de los debates que se den en el aula y demás espacios físicos o virtuales que se empleen. Esta aclaración es importante porque el aula es un espacio de intercambio, donde si bien el docente es la autoridad, todos podemos aprender de todos, y cada alumno es una fuente de conocimiento, experiencias y aporte de planteos y formas de concebir las realidades de cada materia, por lo que la postura conceptual tomada sobre el final de las clases, unificando criterios que luego será elementales para la evaluación, estará coordinado por

los docentes, pero sobre la participación de todos los asistentes.

Finalmente, se brindará a los alumnos un resumen de la bibliografía en relación con los temas estudiados. Cabe resaltar que, no obstante el carácter teórico de estas clases, se sostendrá un tendencia a buscar los ejemplos más prácticos, reales y actuales de la localidad de Puerto Madryn, Península Valdés y resto de la Comarca.

\* **Clases PRACTICAS:** frecuentemente se efectuarán actividades prácticas relacionadas con las temáticas abordadas en las clases teóricas, por lo cual al finalizar cada módulo temático se elaborará un Trabajo Práctico que integre los conceptos abarcados, el cual podrá o no ser domiciliario, para la aplicación de los conocimientos y técnicas desarrolladas durante las clases teóricas. Dichos trabajos prácticos podrán estar a cargo del Jefe de Trabajos Prácticos o Auxiliar, mientras la cátedra posea tal cargo. En tal caso el docente adjunto coordinará con su auxiliar la planificación y elaboración de las consignas.

\* **EXTENSIÓN e INVESTIGACIÓN:** El sector hotelero es sumamente rico para realizar actividades de extensión, tanto visitas a establecimientos, como la participación en eventos, ferias y congresos. Es la intención para con esta cátedra gestionar con los propietarios de los establecimientos destacados o modelos visitas a los mismos. Además, conjuntamente con las autoridades de la universidad y con los funcionarios de la localidad de Pto. Madryn, y dependiendo de las posibilidades económicas del alumnado, es viable planificar un viaje a alguna de las ferias más relevante para la hotelería y el turismo.

Por otra parte, el desarrollo de la actividad hotelería en esta localidad presenta un campo atractivo para que el alumnado inicie investigaciones tanto cuantitativas como cualitativas. Existen antecedentes de trabajos de investigación realizados desde la facultad de económicas de la UNPSJB, por lo que incluso se podría plantear actividades conjuntas entre facultades.

## **DESARROLLO ANALITICO DEL PROGRAMA:**

**UNIDAD 1** Industria Hotelera. Conceptos y definiciones. Evolución.

**Definición de alojamiento hotelero y extra-hotelero. El producto hotelero. Características generales. Modalidades. Evolución en el mundo y en Argentina, características en la región.**

**UNIDAD 2** Legislación Hotelera. Estándares de Calidad.

**Legislación hotelera nacional y provincial. Tipología y clasificación. Requisitos. Sistema de categorización. Sostenibilidad en materia hotelera. Estándares de calidad. Normas Iram. Premio Nacional a la Calidad.**

**UNIDAD 3** Organización. Administración. Estructura.

**Departamentalización. División básica de tareas. Operaciones. Administración hotelera. Conceptos de *back* y *front*. Recepción. Main Courante, auditor nocturno. Conserjería, personal uniformado.**

**Pisos y lavandería. Concepto de *office*. Mantenimiento. Compras. Seguridad. Tercerizaciones.**

**UNIDAD 4** Alimentos y Bebidas. Eventos. Recursos Humanos.

**La gastronomía en la hotelería. Desayunador. Comedor. Restaurant. Room-service. Bar. Frigobar. Opciones de pensión. Programación de eventos, alquiler y servicios afines. El recursos humano en la hotelería. Procesos de la Adm. de rrhh. Comunicación interna. Ferias y exposiciones nacionales e internacionales.**

**UNIDAD 5** Comercialización Hotelera. Marketing.

**Tipos de clientes. Segmentación. S. Simbólica y Vincular. Comunicación Externa. Matriz BCG redefinida. Estrategias de diferenciación. Estrategias de crecimiento. Trampas estratégicas.**

**UNIDAD 6** Plan de Negocio. Evaluación Económica.

**Estructura de costos en hotelería. Metodología de costo unitario. Establecimiento de precios. Plan de negocio. Análisis de pre-factibilidades. Aproximación a los presupuestos de inversión, ventas y operativo, y resultado luego de impuestos. Flujo de fondos. Mix financiero. Análisis de rentabilidad económica. Sensibilidad del proyecto.**

## **Bibliografía por Unidad:**

### **UNIDAD 1 Industria Hotelera. Conceptos y definiciones. Evolución.**

**Definición de alojamiento hotelero y extra-hotelero. El producto hotelero. Características generales. Modalidades. Evolución en el mundo y en Argentina, características en la región.**

**CAPECE, Gustavo.** (2007) *Turismo, la esencia del negocio*. Ediciones Ladevi, Buenos Aires.

**FEIJOÓ, José Luis.** (2008) *La gestión aplicada a hotelería y turismo*, Ed. Ugerman, Buenos Aires.

**MILIO BALANZA, Isabel.** (2003) *Organización y Control del Alojamiento*. Ed. Thomson-Paraninfo, Madrid.

**TORREJÓN, Antonio y LESKE, Natalia.** "Diccionario de turismo"; consultado el 17 de noviembre de 2015, en <http://www.giganet.com.ar/archives/2009/01/diccionario-de-turismo.html>

**Artículos de publicaciones:** GERENCIA DE VIAJE, GERENCIA DE HOTELES, REPORT, LADEVI, EL INFORMADOR TURISTICO, AL DIA, EDITUR -edición Española y Latinoamericana- (números varios de cada publicación).

### **UNIDAD 2 Legislación Hotelera. Estándares de Calidad.**

**Legislación hotelera nacional y provincial. Tipología y clasificación. Requisitos. Sistema de categorización. Sostenibilidad en materia hotelera. Estándares de calidad. Normas Iram. Premio Nacional a la Calidad.**

**DEL BUSTO, Eugenio.** (2011) *Marco regulatorio de la actividad de alojamiento en la República Argentina*. Sin edición, nota de cátedra de la maestría en desarrollo y gestión del turismo, Universidad Virtual de Quilmes.

**GONZALEZ, Rodrigo y otros.** (2006) *El análisis de prefactibilidades en la formulación de proyectos turísticos*. Sin edición, nota de cátedra de Formulación de Proyectos Turísticos, Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén.

**GONZALEZ, Rodrigo. PERINI, Ma. Magdalena.** (2009) *Formulación de proyectos turísticos*. Ed. de la Universidad Nacional del Comahue, Neuquén.

**IGLESIAS, Cristina y VARELA Ma. Isabel.** (2007) *Sistemas de calidad, certificaciones, directrices y buenas prácticas para el turismo sustentable*. Presentado en el Seminario Internacional sobre Ecoturismo, Cátedra UNESCO sobre turismo cultural, Buenos Aires.

**JURAN, Joseph M. y GODFREY, A. Blanton** (2001) *Manual de Calidad de Juran*. Ed. McGraw-Hill, Madrid.

**PÉREZ DE LAS HERAS, Mónica.** (2004) *Manual del Turismo Sostenible*. Ed. Mundi-

Prensa, Madrid.

**WALLINGRE, Noemí.** "Crecimiento y factores de cambio del turismo y la hotelería"; en FASIOLO URLI, Carlos A. (Coordinador) (2008) *Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros, Cuestiones de Turismo y Hotelería*. Osmar D. Buyatti Librería Editorial, Buenos Aires.

**CAT & Fundación Premio Nacional a la Calidad.** (2005) *Guía para una gestión de excelencia. Empresas de Viajes y Turismo*. Ediciones CAT, Buenos Aires.

**ISO - Series 9000/9001/9004.** Organización Internacional de Normalización. Traducción certificada.

**Manual de Buenas Prácticas.** *Hoteles y apartamentos turísticos*. Versión 2005. Sistema de Calidad Turística Española (SCTE), España.

### **UNIDAD 3 Organización. Administración. Estructura.**

**Departamentalización. División básica de tareas. Operaciones. Administración hotelera. Conceptos de *back* y *front*. Recepción. Main Courante, auditor nocturno. Conserjería, personal uniformado.**

**Pisos y lavandería. Concepto de *office*. Mantenimiento. Compras. Seguridad. Tercerizaciones.**

**FEIJOÓ, José Luis.** (2007) *El tablero de comando para hoteles*; Ediciones Macchi San Luis S.A., San Luis, Arg.

**FEIJOÓ, José Luis.** (2008) *La gestión aplicada a hotelería y turismo*, Ed. Ugerman, Buenos Aires.

**LOPEZ COUCEIRO, Edmundo J. E.** "El control de la gestión empresaria"; en GIMENEZ, Carlos M. (coord.) (2006) *Decisiones en la gestión de costos para crear valor*. Ed. ERREPAR, Buenos Aires.

**MASKARIC, Juan.** "Tecnologías de información y gestión aplicadas a la industria hotelera"; en FASIOLO URLI, Carlos A. (Coordinador) (2008) *Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros, Cuestiones de Turismo y Hotelería*. Osmar D. Buyatti Librería Editorial, Buenos Aires.

**MILIO BALANZA, Isabel.** (2003) *Organización y Control del Alojamiento*. Ed. Thomson-Paraninfo, Madrid.

**PARRA LÓPEZ, Eduardo y CALERO GARCÍA, Francisco.** 2006. *Gestión y dirección de empresas turísticas*. Ed. McGraw-Hill, Madrid.

**RAMÍREZ CAVASSA, César.** (2007) *Gestión administrativa para empresas turísticas*. Ed. Trillas. México.

**SCHLUTER, Regina; WINTER, Gabriel.** (2003) *Turismo : Una perspectiva empresarial*. CIET, Buenos Aires.

**Artículos de publicaciones:** GERENCIA DE VIAJE, GERENCIA DE HOTELES, REPORT, LADEVI, EL INFORMADOR TURISTICO, AL DIA, EDITUR -edición Española y

Latinoamericana- (números varios de cada publicación).

#### **UNIDAD 4 Alimentos y Bebidas. Eventos. Recursos Humanos.**

**La gastronomía en la hotelería. Desayunador. Comedor. Restaurant. Room-service. Bar. Frigobar. Opciones de pensión. Programación de eventos, alquiler y servicios afines. El recursos humano en la hotelería. Procesos de la Adm. de rrhh. Comunicación interna. Ferias y exposiciones nacionales e internacionales.**

**FEIJOÓ, José Luis.** (2007) *El tablero de comando para hoteles*; Ediciones Macchi San Luis S.A., San Luis, Arg.

**FEIJOÓ, José Luis.** (2008) *La gestión aplicada a hotelería y turismo*, Ed. Ugerman, Buenos Aires.

**LOPEZ COUCEIRO, Edmundo J. E.** "El control de la gestión empresaria"; en GIMENEZ, Carlos M. (coord.) (2006) *Decisiones en la gestión de costos para crear valor*. Ed. ERREPAR, Buenos Aires.

**MASKARIC, Juan.** "Tecnologías de información y gestión aplicadas a la industria hotelera"; en FASIOLO URLI, Carlos A. (Coordinador) (2008) *Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros, Cuestiones de Turismo y Hotelería*. Osmar D. Buyatti Librería Editorial, Buenos Aires.

**MILIO BALANZA, Isabel.** (2003) *Organización y Control del Alojamiento*. Ed. Thomson-Paraninfo, Madrid.

**PARRA LÓPEZ, Eduardo y CALERO GARCÍA, Francisco.** 2006. *Gestión y dirección de empresas turísticas*. Ed. McGraw-Hill, Madrid.

**RAMÍREZ CAVASSA, César.** (2007) *Gestión administrativa para empresas turísticas*. Ed. Trillas. México.

**Artículos de publicaciones:** GERENCIA DE VIAJE, GERENCIA DE HOTELES, REPORT, LADEVI, EL INFORMADOR TURISTICO, AL DIA, EDITUR -edición Española y Latinoamericana- (números varios de cada publicación).

#### **UNIDAD 5 Comercialización Hotelera. Marketing.**

**Tipos de clientes. Segmentación. S. Simbólica y Vincular. Comunicación Externa. Matriz BCG redefinida. Estrategias de diferenciación. Estrategias de crecimiento. Trampas estratégicas.**

**ALBARELLOS, Aldo F.** "El marketing de servicios en las empresas hoteleras"; en FASIOLO URLI, Carlos A. (Coordinador) (2008) *Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros, Cuestiones de Turismo y Hotelería*. Osmar D. Buyatti Librería Editorial, Buenos Aires.

**CÁRDENAS TABARES, Fabio.** (2007). *La segmentación del mercado turístico. Comercialización y venta*. Ed. Trillas, México.

**FASIOLO URLI, Carlos A.** "Herramientas del pensamiento estratégico aplicadas en

hotelería"; en FASIOLO URLI, Carlos A. (Coordinador) (2008) *Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros, Cuestiones de Turismo y Hotelería*. Osmar D. Buyatti Librería Editorial, Buenos Aires.

**FASIOLO URLI, Carlos A.** (2006) *Emprender el camino, Estrategia, Estructura y Plan de Negocios*; Osmar D. Buyatti Librería Editorial, Buenos Aires.

**IGLESIAS TOVAR, J. Ramón.** (1998) *Comercialización de productos y servicios turísticos*. Ed. Síntesis S.A., Madrid.

**KOTLER, Philip y otros.** (2003) *El Marketing de mueve*. Ed. Paidós Empresa, Buenos Aires.

**KOTLER, Philip y otros.** (2004) *Marketing para turismo*. Ed. Pearson Prentice Hall, España.

**KOTLER, Philip y otros.** (2007) *Marketing Internacional de Lugares y Destinos*. Ed. Pearson Educación, México.

**MARCIGLIANO, Alejo y Otros.** (2008) "Reportajes 2007". Ladevi Ediciones, Buenos Aires.

**MASKARIC, Juan.** "Tecnologías de información y gestión aplicadas a la industria hotelera"; en FASIOLO URLI, Carlos A. (Coordinador) (2008) *Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros, Cuestiones de Turismo y Hotelería*. Osmar D. Buyatti Librería Editorial, Buenos Aires.

**PARRA LÓPEZ, Eduardo y CALERO GARCÍA, Francisco.** 2006. *Gestión y dirección de empresas turísticas*. Ed. McGraw-Hill, Madrid.

**WILENSKY, Alberto L.** (2005) *La promesa de la marca - Claves para diferenciarse en un escenario caótico*. Ed. Temas, Buenos Aires.

**Artículos de publicaciones:** GERENCIA DE VIAJE, GERENCIA DE HOTELES, REPORT, LADEVI, EL INFORMADOR TURISTICO, AL DIA, EDITUR -edición Española y Latinoamericana- (números varios de cada publicación).

## **UNIDAD 6 Plan de Negocio. Evaluación Económica.**

**Estructura de costos en hotelería. Metodología de costo unitario. Establecimiento de precios. Plan de negocio. Análisis de pre-factibilidades. Aproximación a los presupuestos de inversión, ventas y operativo, y resultado luego de impuestos. Flujo de fondos. Mix financiero. Análisis de rentabilidad económica. Sensibilidad del proyecto.**

**BONIFATI, Pablo M.** "Costos y análisis de estados contables proyectados en hotelería"; en FASIOLO URLI, Carlos A. (Coordinador) (2008) *Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros, Cuestiones de Turismo y Hotelería*. Osmar D. Buyatti Librería Editorial, Buenos Aires.

**CARDENAS TABARES, Fabio.** (2006) *Proyectos Turísticos, localización e inversión*. Ed. Trillas, México.

**GONZALEZ, Rodrigo y otros.** (2006) *El análisis de prefactibilidades en la formulación*



de proyectos turísticos. Sin edición, nota de cátedra de Formulación de Proyectos Turísticos, Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén.

**GONZALEZ, Rodrigo. PERINI, Ma. Magdalena.** (2009) *Formulación de proyectos turísticos*. Ed. de la Universidad Nacional del Comahue, Neuquén.

**PAZ, Sergio.** "Economía de las empresas turísticas y hoteleras"; en FASIOLO URLI, Carlos A. (Coordinador) (2008) *Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros, Cuestiones de Turismo y Hotelería*. Osmar D. Buyatti Librería Editorial, Buenos Aires.

**PÉREZ DE LAS HERAS, Mónica.** (2004) *Manual del Turismo Sostenible*. Ed. Mundi-Prensa, Madrid.

**SILVA, Rodrigo G.** "Evaluación del proceso de inversiones y financiero en la industria hotelera"; en FASIOLO URLI, Carlos A. (Coordinador) (2008) *Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros, Cuestiones de Turismo y Hotelería*. Osmar D. Buyatti Librería Editorial, Buenos Aires.

**NOTA:** el programa analítico puntualizado precedentemente será factible de las modificaciones que implique la evolución de la praxis de la actividad turística y los cambios que manifieste el estado del arte.

### **Condiciones de Cursada y Aprobación Final**

#### **Cursada**

- 70% de aprobación de trabajos prácticos.
- 100% de aprobación de parciales o sus respectivos recuperatorios (se aprueba con 4).

#### **Aprobación Final**

- Examen Final Oral y Escrito / Promoción.

#### **Requisitos para la Promoción del seminario**

- 70% de asistencia a las clases.
- 100% de aprobación de trabajos prácticos.
- Aprobación del 100% de parciales con un promedio no inferior a 8 (ocho).
- Participación activa en clase, integrando equipos para las actividades de taller/práctica que se lleven a cabo.
- Trabajo Final de Integración.

Año de vigencia: 2016  
Profesor Responsable: Lic. Leonardo Jones  
(Firma Aclarada)

VISADO		
DECANO	SECRETARIO ACADEMICO FACULTAD	JEFE DE DEPARTAMENTO
FECHA	FECHA	FECHA