

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO			
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES- Sede Comodoro Rivadavia. 2020			
PROGRAMA DE: SERVICIOS TURÍSTICOS ALOJAMIENTO		DEPARTAMENTO DE: TURISMO	
Cursado anual:	Días de clase: <u>Primer cuatrimestre:</u> Martes y Viernes <u>Segundo Cuatrimestre:</u> Lunes y Martes	Horarios: <u>Primer cuatrimestre:</u> Martes 19,30 a 21,30 hs. y Viernes 18,30 a 20,30 hs. <u>Segundo Cuatrimestre:</u> Lunes 18,30 a 20,30 hs Martes 19,30 a 21,30 hs.	Aulas: Primer cuatrimestre: Martes (Aula 3 - Anexo) Viernes Aula 106 Segundo Cuatrimestre: Lunes (Aula 3 - Anexo) Martes (Aula 1 – Anexo)
Equipo de Cátedra: Profesor adjunto: Lic. Delgado, Natalia Jefe de trabajos prácticos: Lic. Alvarez, Tamara Auxiliar Alumno: Mansilla, Alan			
FUNDAMENTACIÓN			
<p>Partimos de una Visión Sistémica de la realidad turística, donde las distintas partes interactúan simultáneamente, (medio ambiente, comunidad, economía, legislación, etc.).</p> <p>Se valora la Proactividad por sobre la <i>reactividad</i> y vemos al futuro profesional como constructor de una nueva realidad y no como mero <i>reproductor</i> de un <i>status quo</i>.</p> <p>En este marco, se trabaja para brindar al alumno la base de conocimientos y los fundamentos necesarios para abordar las características y propiedades propias que poseen las organizaciones de servicios turísticos de alojamiento, gastronomía y eventos, y su gestión. Se brindarán los conceptos y las herramientas para guiar y orientar el funcionamiento eficaz y eficiente de las organizaciones turísticas desde un enfoque global y sistémico.</p> <p>Los viajes en general y el turismo en particular, como fenómenos masivos difícilmente podrían concebirse en la actualidad sin la existencia de empresas prestadoras de servicios turísticos. Éstas unidades productoras de servicios turísticos – hoteles, restaurantes, OPC, etc. son los elementos esenciales de un <i>sistema de servicios</i> a disposición de la actividad turística, cuya evolución al extremo de construirse en <i>organizaciones complejas</i> requieren de una administración profesional, no improvisada y especializada del más alto nivel.</p> <p>En este sentido, la asignatura propiciará y colaborará en la formación de un gestor competente en la dirección de organizaciones sean lucrativas o no, consciente de las necesidades de los consumidores, de las demandas de la sociedad a la que entrega sus productos o servicios, atento a las oportunidades que arroja en entorno, creativo en la formulación de las estrategias de desarrollo organizacional y de máximo aprovechamiento de los recursos aplicados al proceso administrativo. Deberá entender el contexto cultural, histórico, social, económico y ambiental en que se desenvuelven las organizaciones y su rol y responsabilidades en la sociedad.</p> <p>Ya sea como técnico o como licenciado en turismo, se propone internalizar en los alumnos el interés por la preservación del medio ambiente natural y cultural, y el respeto por las comunidades donde se insertan los proyectos turísticos-recreativos.</p> <p>Se trabaja con Visión crítica de las organizaciones existentes y la legislación que regula, a fin de poder participar en la creación de mejores organizaciones que respondan con eficiencia a los deseos y necesidades de la sociedad actual y futura.</p> <p>Para esta cátedra es primordial fomentar la proactividad en los alumnos, ya sea como trabajadores o</p>			

emprendedores. Se privilegia compartir experiencias de trabajo en empresas y organizaciones reales.

COMO CONTRIBUYE AL DESARROLLO DE INCUMBENCIAS PROFESIONALES

Rol como administrador de empresas y organizaciones turísticas.

Esta cátedra pretende dar al futuro profesional en turismo las herramientas necesarias para gerenciar /operar/administrar organizaciones hotelero/gastronómicas.

Rol como planificador.

El licenciado en turismo como Planificador en proyectos de inversión turística, tendrá la mayor parte de la demanda de los mismos en potenciales emprendimientos relacionados con el alojamiento y en segundo término con gastronomía y recreación. Esta cátedra pretende dar todos los conocimientos relacionados directamente con la actividad y ser un complemento necesario de la materia Planificación Turística.

Rol como administrador de entes estatales/gubernamentales, cámaras empresariales y ongs.

Contribuye a la formación necesaria en ésta actividad que es necesaria para el eficaz cumplimiento de las funciones.

OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA

- ✓ Familiarizarse con la terminología básica, documentación y formas de operar de las empresas prestadoras de servicios de alojamiento y gastronomía.
- ✓ Analizar los servicios que se presten desde la óptica de la organización, y desde la demanda, con el criterio de la generación de servicios aptos para la satisfacción de necesidades.
- ✓ Comprender la problemática de las empresas y de los servicios que producen, y lograr capacidad para generar propuestas de gestión y administración de hoteles y restaurantes creativos y fundamentalmente adaptados a las necesidades de la región patagónica.

CONTENIDOS MÍNIMOS DE ACUERDO AL PLAN DE ESTUDIOS

Introducción a los servicios de alojamiento. Tipos de alojamiento. Hotelería. Concepto y evolución. Hotelería en el siglo XX. Tendencias mundiales. Organismos provinciales, nacionales e internacionales que nuclean 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.

METODOLOGIA DE ENSEÑANZA

Se dictaran clases teóricas y prácticas, con desarrollo por parte de los docentes de los contenidos programáticos más significativos para el abordaje e integración de la asignatura por parte de los alumnos.

Se adhiere a la concepción constructivista del aprendizaje, donde concurren factores como: conocimientos previos del alumno, éste como responsable de su propia construcción cognitiva, el docente con el sustento científico y experiencia pedagógica como animador y coordinador del proceso, apuntando a un alumno participativamente activo y comprometido con el proceso.

Para que esto sea así, y lograr aprendizajes significativos, se prestará especial atención a los siguientes factores:

- Que los temas a tratar sean relevantes en conexión con la realidad.
- Que se recuperen los conocimientos aportados por las asignaturas cursadas hasta el presente y se resignifique en el contexto del ámbito de las empresas hoteleras y gastronómicas.
- Fomentaremos el trabajo en equipo, de forma tal que, se planteen diferentes decisiones y se recreen la realidad de las organizaciones en las que deberás actuar como profesional.
-

Asimismo, durante el ciclo lectivo, se propondrán:

- Estudio y análisis de casos reales. El abordaje de los temas propuestos se realizará a partir de problemáticas que los mismos alumnos aporten, ya sea por vivencias personales, situaciones conocidas o bien que sean de su interés. Una vez detectados y compartidas estas experiencias, se intentará profundizar y contextualizar la situación, procurando determinar la/s verdadera/s causa/s que la originaron, yendo más allá de las apariencias.
- Actividades de debate conducido a partir de la proyecciones de films y videos compartidos en la web relacionados con la hotelería y gastronomía.-
- Elaboración de Trabajos prácticos con bibliografía específica.
- Disertaciones con la participación de reconocidos referentes en Gastronomía, Gestión de eventos, Seguridad y Prestadores de servicios turísticos.-
- Salidas de campo: Visitas guiadas a establecimientos hoteleros y gastronómicos, como cierre de las unidades vistas en clase.

En el segundo cuatrimestre, se propone visitar 2 (dos) de los hoteles de categoría 4 estrellas de la ciudad de Comodoro Rivadavia. Uno de ellos es el Lucania Palazzo hotel y la actividad es coordinada con el Departamento de Calidad del establecimiento. La responsable del sector, nos acompaña y guía por un recorrido donde se visitan los siguientes departamentos del establecimiento: Seguridad, Economato, Ama de llaves, Lavadero, Office de piso, Spa, Bar y comedor. También se visitarán dos categorías de habitaciones: suites y standard. La actividad propone un espacio para que cada responsable de sector, nos cuente sus funciones, sus tareas diarias, sus responsabilidades diarias y problemáticas. Finalmente, los alumnos que opten por realizar la práctica pedagógica realizan un informe de la visita guiada que será requerido previo a la instancia de examen final.

El segundo hotel es el WAM hotel, la actividad es coordinada por la responsable del sector eventos, quien nos guía por los distintos sectores del hotel y nos acompaña a conocer dos habitaciones de distintas categoría.

Los alumnos acceden así a conocer los espacios internos del hotel, reconociendo de primera mano lo visto en la teoría y práctica propuesta por los docentes.

La tercera visita, se realiza al finalizar la presentación de la unidad de Alimentos y Bebidas, visitando la cocina de un establecimiento gastronómico en la ciudad de Comodoro Rivadavia. El establecimiento es ELEMULTIESPACIO, donde el gerente de Eventos, nos guiar y brinda la posibilidad de identificar los distintos sectores de una cocina, las maquinarias utilizadas, los puestos de responsabilidad que encontramos en una cocina y sus funciones, la relación de la cocina con el comedor. Nos comentarán la composición de la carta, y las decisiones que implica armarla y visitaremos la cava del establecimiento. El recorrido finaliza con un recorrido por los sectores de bar y barras, depósito, salón y camarines, que complementan la oferta del establecimiento. También nos comentarán las decisiones en cuanto al diseño de espacio según la funcionalidad buscada, y la evolución de la empresa desde su comienzo según los objetivos de la dirección de la organización.

En los tres casos, el alumno realizará un informe a partir de una planilla de relevamiento y un cuestionario propuesto específicamente para la actividad, a fin de identificar similitudes y diferencias entre los establecimientos en el diseño de espacios, sus organigramas, funciones responsabilidades, estrategias de reclutamiento de recursos humanos de la empresa, sus problemáticas y la cotidianeidad de trabajar en el sector gastronómico.

ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN

Se propone realizar tareas de extensión, con aval académico, ofreciendo a los alumnos la posibilidad de realizar una práctica de Cátedra en un hotel de la ciudad de Comodoro Rivadavia durante 21 días hábiles, 4(cuatro) horas por jornada.

Actividad efectuada con los seguros correspondientes exigidos y cubiertos por la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales y la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco. Esta última será notificada de los nombres y DNI de los alumnos beneficiados, los establecimientos que los reciben y la fecha y el horario de cada una de las prácticas, previa firma de un Acta-Acuerdo con cada uno de los hoteles.

El equipo de cátedra supervisará los distintos momentos del proceso previo, durante y post-estadía en el hotel designado. Finalizada la práctica, los alumnos y el responsable por el hotel realizarán dos informes con sus apreciaciones respecto a lo realizado. Se les entregará un certificado por la práctica extensionista constatando

así, la experiencia laboral cumplida.

ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN

Se plantea realizar tareas de investigación con los alumnos una vez finalizada el dictado teórico de las unidades de Marketing y Planeación y Gestión de eventos. La actividad consiste en trabajar con herramientas de diagnóstico de la satisfacción de clientes, con énfasis en la evaluación de las expectativas y la medición del desempeño en organizaciones regionales del sector de planificación y gestión de eventos. Las organizaciones participantes brindarán la posibilidad de implementar un estudio de mercado previo a la realización de un evento, a fin de obtener información que les permita evaluar su competitividad y realizar un análisis para diseñar sus planes de acción. El equipo de cátedra y los alumnos colaborarán en el diseño de las herramientas y en la implementación de las tareas propias de investigación definiendo un marco teórico tomando como ejes: la evolución y las principales tendencias de las organizaciones en la región y las ventajas competitivas de la orientación al mercado. El equipo de cátedra supervisará los distintos momentos del proceso y finalizada la práctica, los alumnos realizarán un informe exponiendo los resultados de sus tareas y sus apreciaciones respecto a la actividad realizada.

Puntualmente se trabajará en la investigación de mercado, investigando variables como el gusto y la preferencia. Por otro lado se investigará los comportamientos del consumidor en referencia a las variables de marketing, como son la promoción, publicidad y las relaciones públicas.

PROGRAMA SINTETICO

Unidad 1- ALOJAMIENTO Y HOSPITALIDAD.

Unidad 2- NUEVAS TENDENCIAS EN HOTELERIA.

Unidad 3: LEGISLACIÓN HOTELERA.

Unidad 4: ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTAL.

Unidad 5: AREAS ORGANIZACIONALES - ALOJAMIENTO.

Unidad 6. AREAS ORGANIZACIONALES - ALIMENTOS Y BEBIDAS.

Unidad 7. AREAS ORGANIZACIONALES - MANTENIMIENTO.

Unidad 8. AREAS ORGANIZACIONALES - SEGURIDAD.

Unidad 9. AREAS ORGANIZACIONALES - ADMINISTRACION.

Unidad 10. AREAS ORGANIZACIONALES - MARKETING.

Unidad 11. PLANIFICACION Y GESTION DE EVENTOS.

Unidad 12. GESTION HOTELERA SUSTENTABLE.

PROGRAMA ANALÍTICO

Unidad 1- ALOJAMIENTO Y HOSPITALIDAD.

- Historia de la hotelería y la gastronomía en el mundo.
- Concepto de Hospitalidad. Su evolución histórica.
- El alojamiento dentro de los Servicios Turísticos.
- El alojamiento como sistema organizado. Servucción.

- Nuevas modalidades de alojamiento.
- Los grandes líderes históricos en la industria de la hospitalidad

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

- DE LA TORRE, F., “Administración Hotelera. Primer Curso: División de cuartos”, Trillas Turismo, México 2000. Lección // la Industria Hotelera.
- KHOTLER, Phillip, “Mercadotecnia para hotelería y gastronomía”, USA, 1994.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- Enciclopedia Práctica Profesional de TURISMO, HOTELES y RESTAURANTES. España, 2001. Los Orígenes de la Hostelería. (Pág. 289 a 304)
- WEISSINGER, Suzanne S. “Introducción a las Actividades Hoteleras”, España, 2001. “Alojamientos ayer y hoy” (Pág. 1 a 9)
- SHLUTER, Regina “El turismo en Argentina, Del Balneario al campo”. CIET, Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos, Buenos Aires, 2001.
- SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACIÓN ARGENTINA. Nuevas modalidades de alojamiento, 2009.-

Unidad 2: NUEVAS TENDENCIAS EN HOTELERIA

- Perspectivas y tendencias de la nueva hotelería de fines de Siglo XX e inicio de Siglo XXI: económicas, tecnologías, medioambientales, políticas y socioculturales.
- Economías colaborativas en turismo y en hotelería: Caso Airbnb.
- Economía circular aplicada a la hotelería.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

- GALLEGO, J.F., “Gestión de Hoteles. Una nueva visión.” Paraninfo S.A., Madrid 2002
- ALONSO GONZALO, “La Revolución Horizontal”. Fondo Editorial de la U.S.M.P., Buenos Aires 2011

Unidad 3: LEGISLACIÓN HOTELERA

- Ley nacional y decreto reglamentario vigente en Argentina.
- Ley provincial, decretos y resoluciones subsiguientes vigentes en la actualidad.
- Conceptualización, clasificación y categorización de hoteles de acuerdo a la normativa vigente (nacional y provincial).
- Problemática del personal dentro de la industria hotelera. Convenios colectivos de trabajo.

Legislación:

- Ley Nacional N° 18828
- Decreto Nacional Reglamentario 1818/76 (Ley Nacional N° 18828)
- Ley XXIII N° 27-Regulación de alojamientos turísticos.
- Decreto 1036/13 – Reglamentación de la ley XXIII N° 27
- Resolución 32/14-STyAP Sistema de clasificación y categorización de alojamientos turísticos.

Unidad 4: ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTAL

- Las empresas hoteleras y su organización. Principios básicos de Urwick. Contenido de la organización de alojamiento.
- Organigramas – Normas Generales. Diferentes tipos.
- Hacia una Organización adaptada a las necesidades, el tamaño y el medio
- Función Gerencial y de Dirección en Hotelería

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

- MESTRES SOLER, J.R., “Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera”, 2ª. Edición, Gestión 2000, Barcelona 1999.
- ISMAIL, A., “Operaciones y Procesos Hoteleros. Gestión del Alojamiento”. Parainfo, S.A., Madrid 1999.
- RAMOS MARTIN, F., “Organización en Hoteles 1”, CECOSA, México 1990.
- GALLEGO, J.F., “Gestión de Hoteles. Una nueva visión.” Paraninfo S.A., Madrid 2002

Unidad 5: AREAS ORGANIZACIONALES – ALOJAMIENTO

5.1 Reservas

- Conceptualización y misión del Departamento de Reservas.
- Organización y estructura del área – Organigrama y funciones –
- Interrelación con demás departamentos.
- Circuito Administrativo -Formularios implicados-
- Flujograma de una reserva
- Garantía de la reserva. Sobreventa. Cancelaciones. Plano de ocupación. Manejo de grupos. Cortesías. Pasajeros VIP.
- Motores de reservas. Aplicación práctica.

Material provisto por la cátedra:

- Formulario Sintetizado de Reservas – Hoja de libro de reservas de hoteles pequeños.
- Formulario Completo de Reservas
- Formulario para depósito anticipado
- Carta de confirmación de Reservas
- Formulario de pedido de atenciones
- Formulario de Cortesías VIPS
- Formulario de Previsión de futuro
- Formulario de llegadas previstas para hoy
- Cuadro de disponibilidad

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

- MESTRES SOLER, J.R., “Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera”, 2ª. Edición, Gestión 2000, Barcelona 1999.
- ISMAIL, A., “Operaciones y Procesos Hoteleros. Gestión del Alojamiento”. Parainfo, S.A., Madrid 1999.
- GALLEGO, J.F., “Gestión de Hoteles. Una nueva visión.” Paraninfo S.A., Madrid 2002
- FOSTER. D. L., “Recepción en Hotelaría. Administración y Operación”. McGraw-Hill Interamericana de México, S.A., México 1995.
- MESALLES, Luis, “El Jefe de Recepción. Técnica de la recepción en un hotel de calidad.”, Editorial Laertes, 2000.

5.2 Recepción

- Conceptualización y misión del Departamento de Recepción.
- Organización y estructura del área –Organigrama y funciones–.
- Manual de funcionamiento: Jefe de Recepción.
- Auditor nocturno.
- Elementos físicos de la Recepción -Distintos ambientes, instrumentos de trabajo- Elementos físicos de la Recepción -Distintos ambientes, instrumentos de trabajo-.
- Interrelación con demás departamentos.
- Circuito Administrativo -Formularios implicados-
- Procedimiento de check in, check out y cambio de habitación. Pasajeros VIP, grupos, cortesías, late check out.

- Atención al cliente. Tratamiento de quejas.
- Tipos de habitaciones. Tipos de tarifas.

Material provisto por la cátedra:

- Formulario de Cambio de Cuarto
- Factura
- Formulario de Salida
- Formulario de Pedido de Almacén
- Tarjeta de Identificación
- Registro de Pasajero
- Tarjeta de Registro
- Planilla de Llegadas y Salidas
- Resumen de Ocupación
- Rack de Situación
- Planilla de Main Courant

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

- DE LA TORRE, F., “Administración Hotelera. Primer Curso: División de cuartos”, Trillas Turismo, México 2000. Lección // la Industria Hotelera.
- BAEZ CASILLA, S., “Hotelería”, CECSA, México 2000.
- MESTRES SOLER, J.R., “Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera”, 2ª. Edición, Gestión 2000, Barcelona 1999.
- FOSTER. D. L., “Recepción en Hotelería. Administración y Operación”. McGraw-Hill Interamericana de México, S.A., México 1995.

5.3 Conserjería

- Conceptualización y misión del Departamento de Conserjería.
- Organización y estructura del área –Organigrama y funciones–.
- Botones (Bell boy, cadete). Funciones.
- Interrelación con demás departamentos.
- Atención al cliente. .
- Circuito Administrativo -Formularios implicados-.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

- MESALLES, Luis, “El Jefe de Recepción. Técnica de la recepción en un hotel de calidad.”, Editorial Laertes, 2000.

5.4 Ama de llaves o Gobernanta

- Conceptualización y misión del Departamento de Ama de llaves.
- Organización y estructura del área –Organigrama y funciones–.
- Trabajo en pisos, áreas públicas, zonas de servicio y salones.
- Manual de funcionamiento: Gobernanta.
- Interrelación con demás departamentos.
- Circuito Administrativo -Formularios implicados-.
- Lavandería. Organización y funcionamiento.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

- BAEZ CASILLA, S., “Departamento de Ama de Llaves”, CECSA, México 1992.
- LOPEZ COLLADO, A., “La Gobernanta”, Paraninfo, Madrid 2002.

- DE LA TORRE, F., “Administración Hotelera. Primer Curso: División de cuartos”, Trillas Turismo, México 2000. Lección // la Industria Hotelera.
- BAEZ CASILLA, S., “Hotelería”, CECSA, México 2000.
- MESTRES SOLER, J.R., “Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera”, 2ª. Edición, Gestión 2000, Barcelona 1999.
- BAEZ CASILLA, S., “Departamento de Lavandería”, CECSA, México 1991.

Unidad 6. AREAS ORGANIZACIONALES – ALIMENTOS Y BEBIDAS

- Conceptualización y misión del Departamento de Alimentos y Bebidas.
- Principales modalidades de prestación en la empresa hotelera: Comedor de hoteles o restaurant; Grill restaurant de especialidades; Restaurant Buffet; Bar principal/Lobby Bar; Cocktail Bar; Piano bar; Cafetería, Snack; Restaurant piscina; Room Service. Banquetes
- Organización y estructura del área –Organigrama y funciones–.
- Cocina. Condiciones básicas para su instalación. Planificación de tareas.
- Sistemas de producción. Seguridad e higiene.
- Restaurante. Planificación de tareas. Diferentes tipos de servicio. Servicios gastronómicos que prestan los distintos tipos de alojamiento
- Circuito Administrativo-Formularios implicados-. Cocina. Restaurant. Almacén.
- Room-service. Bar
- Interrelación con demás departamentos.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

MESTRES SOLER, J.R., “Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera”, 2ª. Edición, Gestión 2000, Barcelona 1999.

Unidad 7. AREAS ORGANIZACIONALES – MANTENIMIENTO

- Conceptualización y misión del Departamento de Mantenimiento.
- Organización y estructura del área –Organigrama y funciones–.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Planeación, sistemas, control y presupuesto de mantenimiento
- Como se realiza un programa anual de mantenimiento preventivo
- Interrelación con demás departamentos.
- Circuito Administrativo -Formularios implicados-.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

- GALLEGO, J.F., “Gestión de Hoteles. Una nueva visión.” Paraninfo S.A., Madrid 2002.
- DE LA TORRE, F., “Administración Hotelera. Primer Curso: División de cuartos”, Trillas Turismo, México 2000.
- DELMAR, S., “Mantenimiento de hoteles. La seguridad y comodidad del huésped”, Trillas, México 1995.

Unidad 8. AREAS ORGANIZACIONALES - SEGURIDAD

- Conceptualización y misión del Departamento de Seguridad.
- Organización y estructura del área dentro del hotel–Organigrama y funciones–.
- Implicancias y responsabilidades legales en la prestación del servicio de alojamiento
- Interrelación con demás departamentos.
- Nociones básicas de seguridad para la realización de un evento.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

- GALLEGO, J.F., “Gestión de Hoteles. Una nueva visión.” Paraninfo S.A., Madrid 2002.

- DELMAR, S., “Mantenimiento de hoteles. La seguridad y comodidad del huésped”, Trillas.
- BAEZ CASILLA, S., “Departamento de Seguridad”, CECSA, México 1992.

Unidad 9. AREAS ORGANIZACIONALES - ADMINISTRACION

- Conceptualización y misión del Departamento de Administración.
- Organización y estructura del área –Organigrama y funciones–.
- Interrelación con demás departamentos.
- Circuito Administrativo -Formularios implicados-.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

- MESTRES SOLER, J.R., “Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera”, 2ª. Edición, Gestión 2000, Barcelona 1999

Unidad 10. AREAS ORGANIZACIONALES - MARKETING

- Marketing hotelero y turístico. Definición y conceptos claves para su comprensión.
- Fundamentos sociales del marketing: satisfacción de las necesidades humanas. Necesidades, deseos y demandas. Productos. Valor, costo y satisfacción, Intercambio, transacciones y relaciones.
- Las variables del marketing (Marketing Mix). Estudio de mercado. Producto. Precio. Publicidad. RR.PP. Canales de distribución
- Estudio de las necesidades del cliente. Comportamiento del mercado. Hacia una gestión integral orientada al marketing.
- Proceso de ventas en el sector hotelero.
- El Plan de Marketing.
- Marketing 2.0. Conceptos, características y consecuencias del uso de Social Media aplicado a Empresas. Usuario Cliente. “Peers”: el consumidor actual. Reconocimiento y Búsqueda. Web 2.0. Tendencias sociales en la comunicación.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

- MESTRES SOLER, J.R., “Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera”, 2ª. Edición, Gestión 2000, Barcelona 1999.
- GALLEGO, J.F., “Gestión de Hoteles. Una nueva visión.” Paraninfo S.A., Madrid 2002.

Unidad 11. PLANIFICACION Y GESTION DE EVENTOS

- Evento. Definición y clasificación de distintos tipos de eventos.
- El Turismo MICE (Meetings, incentive, congress and events) , OPC, empresas de incentivos y bureau de convenciones.
- Planificación y organización de un evento. Disposición de salones. Equipamiento funcional y audiovisual. Logística general. Funciones del personal de salas.
- Empresas de hospitalidad (hoteles y restaurantes) como organizadoras de eventos. Áreas implicadas. Circuito de información (memorandums internos).
- Protocolo y ceremonial enfocado a la gestión de eventos.
- Gastronomía & eventos. Clasificación y conceptualización enfocada a eventos (Cocktail, Coffee Break, lunch, vino de honor, etc.)
- Evaluación de un evento realizado.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

- MESTRES SOLER, J.R., “Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera”, 2ª. Edición, Gestión 2000, Barcelona 1999.
- GALLEGO, J.F., “Gestión de Hoteles. Una nueva visión.” Paraninfo S.A., Madrid 2002.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- JACK FLEITMANN (1997) – “Eventos y exposiciones”. Mc Graw Hill. México.
- AHMED ISMAIL. (2001) – “Congresos y Catering, Organización y Ventas”. Editorial Paraninfo. España.
- TONY PERO (2000). “Todo huésped es VIP”. Editorial Escópica. Argentina.

Unidad 13. GESTION HOTELERA SUSTENTABLE

- ODS Objetivos de Desarrollo Sustentable de la ONU (Organización de las Naciones Unidas) aplicados al sector de turismo y de hotelería.
- Hacia una organización de alojamiento patagónica respetuosa de los recursos naturales y culturales.
- Buenas prácticas en empresas de Triple Impacto en el Sector Hotelero.
- Certificaciones nacionales e internacionales. Caso Nacional: AHT- Certificación “Hoteles más Verdes”.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

- GALLEGO, J.F., “Gestión de Hoteles. Una nueva visión.” Paraninfo S.A., Madrid 2002.
- MINISTERIO DE ECONOMÍA, SECRETARÍA DE TURISMO DE España, INSTITUTO PARA LA DIVERSIFICACIÓN Y AHORRO DE ENERGÍA. “Ahorro de energía en el Sector Hotelero”, Recomendaciones y soluciones de bajo riesgo”.
- Programa Hoteles más Verdes, Asociación de hoteles de Turismo (AHT)
<http://www.hotelesmasverdes.com.ar/documentacion-tecnica/>

CURSADO y FORMAS DE EVALUACIÓN DE LA ASIGNATURA - Res CD_FHCSCR-SJB-01-2017.

- Tener aprobado el cursado de correlativas según lo establece el plan de estudios para la carrera
- La asistencia a clases Teóricas no son obligatorias, pero si a los Trabajos Prácticos.
- Deberán aprobarse en un 70% los Trabajos Prácticos. Los cuales tendrán una instancia de recuperación.
- Para obtener el concepto de la materia se deberán aprobar:
 - Dos exámenes parciales, y su recuperatorio 7 (siete) días después de entregada la nota.
 - Las 2 (dos) instancias de evaluación se aprobarán con una nota igual o superior a 6 (Seis) en caso de desaprobado una de las instancias de evaluación se accederá a un Recuperatorio Final el cual podrá ser oral o escrito.

CONDICIONES PARA LA APROBACIÓN DEL EXAMEN FINAL ORAL

El estudiante presentara un tema del programa a su elección, luego responderá cuestiones sobre el tema elegido y luego sobre temas troncales de la asignatura.

CONDICIONES PARA LA APROBACIÓN DEL EXAMEN FINAL ORAL PARA ALUMNOS LIBRES

El estudiante deberá presentar un *ensayo* por escrito sobre una temática dada oportunamente por el equipo docente 21 días antes del examen, individual y eliminatorio, su aprobación permitirá acceder a una instancia oral.

AULAS VIRTUALES

La cátedra contará con un aula virtual, para los alumnos regulares de la misma y aquellos que se encuentren en situación de terminalidad.

En la misma se subirán los teóricos y trabajos prácticos. Como así también espacios para el debate en casos de contingencia.

CRONOGRAMA DE LA MATERIA

De acuerdo con Calendario de la FHCS como materia anual.

AÑO DE VIGENCIA:

PROF. RESPONSABLE :
(FIRMA ACLARADA)

VISADO

DECANO	SECRETARIO ACADEMICO FACULTAD	JEFE DE DEPARTAMENTO
FECHA	FECHA	FECHA