



<b>DEPARTAMENTO:</b> Servicios Turísticos	
<b>ÁREA:</b> Servicios Turísticos- Orientación Prestaciones Turísticas	
<b>ASIGNATURA:</b> Gestión de la Hospitalidad	
<b>CÓDIGO SIU GUARANÍ:</b> 183	
<b>CARRERA:</b> Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b> Ord. N°0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
<b>REGIMEN:</b> Cuatrimestral	<b>CICLO LECTIVO:</b> 2021

### **Equipo de Cátedra**

#### **Encargado de Cátedra:**

Nombre y Apellido: Mg. Lorena Lombardo

Cargo y dedicación: Profesora Adjunta exclusiva

#### **Equipo Docente**

Nombre y Apellido: Lic. Cynthia Abraham

Cargo y dedicación: Ayudante de Primera

2021

<b>DEPARTAMENTO:</b> Servicios Turísticos	
<b>ÁREA:</b> Servicios Turísticos- Orientación Prestaciones Turísticas	
<b>ASIGNATURA:</b> Gestión de la Hospitalidad	
<b>CÓDIGO SIU GUARANÍ:</b> 183	
<b>CARRERA:</b> Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b> Ord. Nº0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
<b>REGIMEN:</b> Cuatrimestral	<b>CICLO LECTIVO:</b> 2021

## 1- PROGRAMA DE CÁTEDRA

### a. FUNDAMENTACIÓN

La presente asignatura corresponde al segundo nivel general referido a las competencias básicas necesarias para la intervención en empresas de servicios, particularmente las empresas que brindan hospitalidad, a desarrollar durante el primer cuatrimestre del segundo año. La asignatura de referencia propone conocer

Los procedimientos operativos y de gestión en el ámbito de la hospitalidad, a través de un análisis detallado del funcionamiento de cada una de las áreas funcionales, operacionales y gerenciales con el objeto de desarrollar el conjunto de capacidades que permitirán al Técnico Universitario en Empresas de Servicios Turísticos un desempeño adecuado bajo parámetros de calidad.

En este sentido, el empleo correcto de instrumentos y técnicas de gestión y operación en la hospitalidad, ayudan a conseguir una eficaz prestación de servicios, garantes de la consecución de un positivo funcionamiento.

En virtud de los conocimientos y capacidades que el título de Técnico Universitario en Empresas de Servicios Turísticos acredita, tales como las de organizar, dirigir y ejecutar tareas inherentes a las distintas áreas funcionales de las empresas de servicios turísticos, las capacidades profesionales a desarrollar en este módulo corresponden al desarrollo específico de los procedimientos operativos y de gestión en el ámbito de la **hospitalidad**.

Estas competencias en forma conjunta con competencias contextuales, que posibiliten analizar la realidad en la que debe actuar permitirán elaborar propuestas alternativas ante las situaciones cambiantes a afrontar por las empresas del **sector alojamiento**. Así mismo, estas competencias contextuales exigen a su vez procesos reflexivos permanentes y contar con los conocimientos necesarios para una gestión eficaz y eficiente.

El eje conceptual de la materia es brindar elementos teóricos – prácticos sobre los aspectos organizativos y operativos y de gestión en el ámbito de la hospitalidad, con el fin de comprenderlas diversas funciones, áreas de competencia, técnicas y sistemas de las organizaciones que brindan alojamiento turístico.

<b>DEPARTAMENTO:</b> Servicios Turísticos	
<b>ÁREA:</b> Servicios Turísticos- Orientación Prestaciones Turísticas	
<b>ASIGNATURA:</b> Gestión de la Hospitalidad	
<b>CÓDIGO SIU GUARANÍ:</b> 183	
<b>CARRERA:</b> Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b> Ord. N°0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
<b>REGIMEN:</b> Cuatrimestral	<b>CICLO LECTIVO:</b> 2021

## 2- CONTENIDOS

### UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN A LA HOSPITALIDAD

Breve reseña histórica- características de la actividad hotelera- Conceptos básicos: hotel- tipificación de hoteles- distintos criterios- Situación actual de la actividad hotelera en Argentina y la región - Las Tecnologías de información y comunicación en la hotelería -Principales tecnologías aplicables al sector hotelero: PMS; CONTACTLESS; FIDELIO .Domótica e Inmótica- Aspectos a tener en cuenta antes de empezar a desarrollar un emprendimiento hotelero: marco jurídico de la hotelería a nivel nacional, provincial y municipal (ordenanzas turísticas , ambientales y de accesibilidad). Figuras de explotación comercial más difundidas. El Tiempo Compartido como sistema particular de comercialización: características

### UNIDAD 2: ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA HOTELERA

Criterios de organización por áreas operativas básicas: alojamiento-alimento y bebidas: cómo elaborar un desayuno memorable-marketing-abastecimiento-administración y finanzas-mantenimiento-RRHH-Esparcimiento- Amenities: Secretos para una operación exitosa – Otros criterios de organización-Organigramas - Los roles en la organización- Convenio colectivo de trabajo - Eventos corporativos – culturales – sociales, otros: principales características. Pautas para la organización de un evento en un establecimiento hotelero.Asociaciones y organismos nacionales e internacionales que nuclean a los alojamientos turísticos FEHGRA-UTHGRA, otras. Principales asociaciones de Bureau de Congresos y convenciones

### UNIDAD 3: CÁLCULOS BÁSICOS DE UN ALOJAMIENTO

Fijación de Tarifa: cómo está conformada la tarifa- cálculo de ocupación e ingresos- Gastos iniciales, costos fijos y variables- Punto de equilibrio-Indicadores de gestión-Yield Managment: concepto-principios básicos-principales indicadores

### UNIDAD 4: LA INNOVACIÓN Y LA CALIDAD COMO FUENTE DE VALOR EN EL SECTOR HOTELERO

Innovación: concepto -características-tipos de innovación- la innovación como fuente de valor –Capital intelectual e innovación-La innovación y la gestión de la calidad en el servicio de alojamiento hotelero: conceptos. El servicio al cliente. Conceptos. Relación huésped-personal -Estrategias para ofrecer un buen servicio. Operación más verde: Buenas prácticas a implementar -Responsabilidad social: concepto-características -Sistema de gestión ambiental (SGA) en la Hotelería –

### UNIDAD 5: TENDENCIAS DE LOS ALOJAMIENTOS/OTRAS MODALIDADES

Perspectivas y tendencias de los alojamientos del siglo XXI -Características principales: Bed & Breakfast (B&B) • Bungalow / Cabañas / Cottages • Cotos y Lodges • Ecolodges • Glamping. Hostel • Hoteles "boutique" • Hoteles "low cost" • Spa • Pop-up Hotel – guest house-Otros-Turismo

<b>DEPARTAMENTO:</b> Servicios Turísticos	
<b>ÁREA:</b> Servicios Turísticos- Orientación Prestaciones Turísticas	
<b>ASIGNATURA:</b> Gestión de la Hospitalidad	
<b>CÓDIGO SIU GUARANÍ:</b> 183	
<b>CARRERA:</b> Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b> Ord. N°0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
<b>REGIMEN:</b> Cuatrimestral	<b>CICLO LECTIVO:</b> 2021

rural (Estancias, fincas, chacras) – Agroturismo: particularidades Camping- Glamping - Poshtel- Green pass, otros.

### 3- BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

La bibliografía relacionada con la Administración de empresas turísticas es muy amplia. Por ello seleccionamos una serie de títulos que, a nuestro entender, lograrían facilitarte la comprensión del tema central que nos ocupa en esta asignatura, que son particularmente los alojamientos turísticos. No obstante, te invitamos a salir en busca de material que despierte tu interés, y es importante que encuentres un autor que capte tu atención y te apasione.

*Debido a la continuidad de la virtualidad en el dictado de las clases y la imposibilidad de concurrencia al Centro de Documentación, la cátedra subirá la bibliografía digitalizada en la Plataforma PEDCO, correspondiente a cada unidad del programa, de acuerdo a la disponibilidad de la misma.*

- ANTÓN, JOSE MIGUEL; ALMEIDA M.DEL MAR ALONSO (2008) “organización y dirección de empresas Hoteleras” Ed. Síntesis, Madrid, España
- AZEGLIO, Armando; BARRETO, Ariel; ZANCHETTI, Walter (2015) “Yield Management en Hotelería. Estrategias para la gestión de ingresos en las PYMES alojamiento turístico”. Ediciones Turísticas. Primera Edición. Buenos Aires, Argentina.
- BUENDIA, JUAN MANUEL Organización de REUNIONES: convenciones, congresos, seminarios...2da Edición, Editorial Trillas – México, 2009
- BARRIOS, Omar y SIMEONI, Alejandra (2012) “Eventos: Logística de los Servicios Turísticos”. Ediciones Turísticas. Primera Edición. Buenos Aires, Argentina.
- FASIOLO URLI C.A et al (2008) “estrategias y gestión de emprendimientos hoteleros”. Cuestiones de turismo y hotelería. Librería editorial: Osmar D. Buyatti
- FAGA, H A Y RAMOS MEJÍA: “Cómo conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables” Cuadernos Granica, Buenos Aires, 1999
- FRESCO DURÁN – Puig Jorge – “Certificación y Modelos De Calidad en Hostelería y Restauración”. Ed. Díaz De Santos – Madrid. 2006
- GALLEGO JESÚS, F. “Gestión de alimentos y bebidas de hoteles, bares y restaurantes. Ed Paraninfo. Madrid, 2001
- GAZZERA, LOMBARDO, et al (2010) “las empresas turísticas: y su administración / - 1a ed. Neuquén: Educo - UNCo
- HOROVITZ, JACQUES: “La calidad del servicio”. ED. Mac Graw Hill, México, 1992
- WEISSINGER, SUZANNE STEWART. Introducción a las actividades Hoteleras. Ed. Thomson-Paraninfo. Madrid, 2001.

### BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA

- CHIAVENATO, ADALBERTO “Introducción a la teoría general de la Administración” -4ta edición, ed. McGraw Hill, Colombia, 1995
- CHIAS, JOSEPH “El mercado son personas” ED. MC. Graw Hill- Madrid Argentina. 2005

<b>DEPARTAMENTO:</b> Servicios Turísticos	
<b>ÁREA:</b> Servicios Turísticos- Orientación Prestaciones Turísticas	
<b>ASIGNATURA:</b> Gestión de la Hospitalidad	
<b>CÓDIGO SIU GUARANÍ:</b> 183	
<b>CARRERA:</b> Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b> Ord. Nº0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
<b>REGIMEN:</b> Cuatrimestral	<b>CICLO LECTIVO:</b> 2021

GAZZERA María Alejandra (2019) Ficha interna de Cátedra: “Tiempo Compartido”,

GAZZERA María Alejandra (2019) Ficha interna de Cátedra: “Acontecimientos programados”

Gurría Di-Bella, Manuel. El turismo rural sostenible como una oportunidad de desarrollo de las pequeñas comunidades de los países en desarrollo. 2000. <http://kiskeya-alternative.org/publica/diversos/rural-tur-gurria.html>

### Reglamentaciones

Ley Nacional 18.828 / 70 y Dec. Reglamentario 1818 /76 sobre alojamiento:  
[http://www.observatur.edu.ar/index2.php?option=com\\_content&do\\_pdf=1&id=54](http://www.observatur.edu.ar/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=54)

Dec. Provincial 2790/99 sobre alojamiento en la provincia de Neuquén

Resolución nº 555 /04 sobre Reglamento de Alojamientos Turísticos Alternativos

<http://www.neuquentur.gob.ar/buscar-alojamientos/>

<http://www.neuquentur.gob.ar/es/leyes-y-reglamentaciones/>

Convenio Colectivo de Trabajo celebrado entre la UNION DE TRABAJADORES HOTELEROS Y GASTRONOMICOS DE LA REPUBLICA ARGENTINA (U.T.H.G.R.A.) y la FEDERACION EMPRESARIA HOTELERA GASTRONOMICA DE LA REPUBLICA ARGENTINA (F.E.H.G.R.A.), en los términos de la Ley Nro. 14.250 (t.o. 2004).

[http://www.uthgra.org.ar/site/index.php?put=empleadores\\_convenios\\_detalle&id\\_convenio=7](http://www.uthgra.org.ar/site/index.php?put=empleadores_convenios_detalle&id_convenio=7)

Ley Provincial 2173/96 y Res. 012 y 013/98 sobre Turismo Rural en la provincia de Neuquén.

Resolución Provincial 525/99 de Camping Turísticos

Res. Parques Nacionales 444/88 de Campamentos Turísticos en Áreas Protegidas.

**Artículos seleccionados** de publicaciones periódicas por medios electrónicos y/o gráficos, **páginas web y material bibliográfico** adicional a ser provisto por la Cátedra y/o alumnos durante todo el año lectivo en función de los temas a tratar. Es de destacar que la utilización de los sitios web seleccionados para la realización de las Actividades Prácticas de Aprendizaje puede presentar modificaciones, debido a la permanencia o no de los mismos en Internet.

## 5. PROPUESTA METODOLÓGICA

Para desarrollar las capacidades que la asignatura plantea se prevén estrategias didácticas que integren propuestas de enseñanza y aprendizaje vinculadas a la resolución práctica de potenciales situaciones laborales.

En tal sentido se propone combinar:

- 1.- Metodología de taller para el desarrollo de contenidos conceptuales y el aprendizaje de técnicas y procedimientos
- 2.- Análisis de casos – y situaciones aplicadas al ámbito de la hospitalidad
- 3.- Producciones grupales y/o individuales
- 4.- Prácticas de competencias operativas propias de la gestión de empresas de la

<b>DEPARTAMENTO:</b> Servicios Turísticos	
<b>ÁREA:</b> Servicios Turísticos- Orientación Prestaciones Turísticas	
<b>ASIGNATURA:</b> Gestión de la Hospitalidad	
<b>CÓDIGO SIU GUARANÍ:</b> 183	
<b>CARRERA:</b> Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b> Ord. N°0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
<b>REGIMEN:</b> Cuatrimestral	<b>CICLO LECTIVO:</b> 2021

hospitalidad

5- Contacto directo con el medio a través de charlas con profesionales que desempeñan tareas laborales en el sector alojamiento.

En tal sentido, dicha propuesta de enseñanza – aprendizaje constará de **ACTIVIDADES PRÁCTICAS DE APRENDIZAJE**. Las mismas constituyen instancias de producción y elaboración individual y/o grupal acerca de los textos de la bibliografía citada y/o trabajos de investigación en sitios web, test de lecturas, exposiciones orales individuales y/o grupales, trabajos de investigación en fuentes bibliográficas, consultas en sitios web, etc.

Algunas de ellas, de carácter individual, permitirán a los estudiantes mayor autonomía y constituirán la base a partir del cual se irá apropiando del marco teórico conceptual, y/o grupal, cuando así se requiera.

Los contenidos abordados en las actividades de aprendizajes serán recuperados para la realización de las evaluaciones parciales y/o exámenes finales, de ahí la importancia de que se realicen con responsabilidad.

Las actividades de aprendizaje, serán incorporadas a **PEDCO**, la Plataforma de Educación a Distancia de la Universidad Nacional del Comahue, para lo cual deberán ser usuario de la misma, previo registro, con el alta correspondiente en dicho sistema.

**Nota:** Los trabajos prácticos, tanto en caso de alumno regular como promocional, tienen solo **una instancia** de recuperación, cada uno en fecha y forma a determinar para cada caso por la cátedra.

## 6. CONDICIONES DE ACREDITACIÓN

Para acreditar la asignatura en forma **REGULAR**, y **rendir examen final regular**, el estudiante deberá cumplir previamente con una serie de requisitos a saber:

- **Presentación del 100% de las actividades vía plataforma digital y aprobación con 7(siete)**
- **Aprobación de dos (2) exámenes parciales** o sus respectivos recuperatorios con nota igual o mayor a 6(seis) no promediables.

Luego del desarrollo de la última unidad del programa analítico, **según calendario adjunto**, los **estudiantes tendrán la posibilidad de recuperar ya sea por ausencias debidamente justificadas según reglamentos UNCo, y/o por haber desaprobado el PRIMER EXAMEN PARCIAL** correspondiendo a los contenidos de las Unidades 1 y 2 o del **SEGUNDO EXÁMEN PARCIAL** correspondiendo a los contenidos



<b>DEPARTAMENTO:</b> Servicios Turísticos	
<b>ÁREA:</b> Servicios Turísticos- Orientación Prestaciones Turísticas	
<b>ASIGNATURA:</b> Gestión de la Hospitalidad	
<b>CÓDIGO SIU GUARANÍ:</b> 183	
<b>CARRERA:</b> Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b> Ord. Nº0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
<b>REGIMEN:</b> Cuatrimestral	<b>CICLO LECTIVO:</b> 2021

de las Unidades 3, 4 y 5 - o si fueran **AMBOS EXÁMENES PARCIALES**, correspondiendo a los contenidos de las Unidades 1, 2, 3, 4 y 5 con una nota igual o mayor a 6 (seis) no promediables.

### Alumnos Libres

Los alumnos que no hayan superado los exámenes parciales o sus recuperatorios o no hayan cumplido con alguno de los puntos señalados precedentemente, quedaran como alumnos libres. Deberán rendir un examen escrito y uno oral. El escrito es eliminatorio y su aprobación será con 4 (cuatro) como mínimo. De ser aprobado se tomará una instancia oral que también deberá ser aprobada con 4 (cuatro) como mínimo.

**Nota: tanto alumnos regulares como libres deberán presentarse en los exámenes finales con el programa vigente correspondiente**

## 7. CRONOGRAMA TENTATIVO

### a. FECHAS TENTATIVAS DE EVALUACIONES PREVISTAS

- 1° PARCIAL: 04 de mayo (Unidades I y II)
- 2° PARCIAL : 29 de junio (Unidades III, IV y V)
- RECUPERATORIO INTEGRADOR: 8 de julio

## 8. DISTRIBUCIÓN HORARIA

### Clases:

Martes: 18:00 a 20:00 hs

Jueves: 18:00 a 21:00 hs

**Enlace Meet para las clases:** <https://meet.google.com/trx-husv-wjy>

### CANTIDAD DE HORAS SEMANALES DEDICADAS A CLASES TEÓRICAS

2 (dos) horas semanales los días martes

### CANTIDAD DE HORAS SEMANALES DEDICADAS A CLASES PRÁCTICAS

3 (tres) horas semanales los días jueves


### Consulta:

Se destinará un día de la semana, previo acuerdo con los alumnos y el mismo será mediado por google meet





<b>DEPARTAMENTO:</b> Servicios Turísticos	
<b>ÁREA:</b> Servicios Turísticos- Orientación Prestaciones Turísticas	
<b>ASIGNATURA:</b> Gestión de la Hospitalidad	
<b>CÓDIGO SIU GUARANÍ:</b> 183	
<b>CARRERA:</b> Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b> Ord. Nº0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
<b>REGIMEN:</b> Cuatrimestral	<b>CICLO LECTIVO:</b> 2021

<b>FIRMA ENCARGADO/A DE CATEDRA:</b>	<b>FIRMA DIRECTOR/A DE DEPARTAMENTO:</b>
	





<b>DEPARTAMENTO:</b> Servicios Turísticos	
<b>ÁREA:</b> Servicios Turísticos- Orientación Prestaciones Turísticas	
<b>ASIGNATURA:</b> Gestión de la Hospitalidad	
<b>CÓDIGO SIU GUARANÍ:</b> 183	
<b>CARRERA:</b> Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b> Ord. Nº0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
<b>REGIMEN:</b> Cuatrimestral	<b>CICLO LECTIVO:</b> 2021



<b>DEPARTAMENTO:</b> Servicios Turísticos	
<b>ÁREA:</b> Servicios Turísticos- Orientación Prestaciones Turísticas	
<b>ASIGNATURA:</b> Gestión de la Hospitalidad	
<b>CÓDIGO SIU GUARANÍ:</b> 183	
<b>CARRERA:</b> Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b> Ord. Nº0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
<b>REGIMEN:</b> Cuatrimestral	<b>CICLO LECTIVO:</b> 2021



<b>DEPARTAMENTO:</b> Servicios Turísticos	
<b>ÁREA:</b> Servicios Turísticos	
<b>ASIGNATURA:</b> Gestión de La Hospitalidad	
<b>CÓDIGO SIU GUARANÍ:</b>	
<b>CARRERA:</b> Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos	
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b> Ord. Nº 0800/05 – Modif. Ord. 0965/05 – 0979/05 – 0300/09	
<b>REGIMEN:</b> Cuatrimestral	<b>CICLO LECTIVO:</b> 2021