

TECNICATURAS UNIVERSITARIAS

**TECNICATURA EN ADMINISTRACIÓN
CON ORIENTACIÓN EN HOTELERÍA**

**PLAN DE ESTUDIOS Y
CONTENIDOS MÍNIMOS**

UNIVERSIDAD DE
Belgrano
BUENOS AIRES - ARGENTINA

TECNICATURA UNIVERSITARIA EN ADMINISTRACIÓN ORIENTACIÓN HOTELERÍA

RESOL-2018-2336-APN-ME

TABLA GENERAL DE ASIGNATURAS DEL PLAN DE ESTUDIOS Y OBLIGACIONES ACADÉMICAS

PRIMER AÑO

Asignatura				
Primer Cuatrimestre	Régimen	Carga Horaria total	Correlatividades	Modalidad de dictado
1. Administración General	Cuatrimestral	82		Presencial
2. Organización Hotelera	Cuatrimestral	58		Presencial
3. Relaciones Públicas y Comunicación en el Siglo XXI	Cuatrimestral	110		A distancia
4. Contabilidad Hotelera y Gastronómica	Cuatrimestral	70		Presencial
Taller de profundización I	Cuatrimestral	24		Presencial
		344		
Segundo Cuatrimestre				
5. Protocolo y Ceremonial	Cuatrimestral	58		Presencial
6. Operatoria Hotelera	Cuatrimestral	58	02. Organización Hotelera	Presencial
7. Ingles I	Cuatrimestral	82		Presencial
8. Legislación Turística y Hotelera	Cuatrimestral	100		A distancia
Taller de profundización II	Cuatrimestral	24		Presencial
		322		

SEGUNDO AÑO

Asignatura				
Primer Cuatrimestre	Régimen	Carga Horaria total	Correlatividades	Modalidad de dictado
9. Organización Internacional del Turismo	Cuatrimestral	58		Presencial
10. Sistemas de información y tecnología aplicadas a Hotelería	Cuatrimestral	58		Presencial
11. Inglés II	Cuatrimestral	82	07. Inglés 1	Presencial
12. Estadística aplicada en Hotelería y Turismo	Cuatrimestral	110		A distancia
		308		
Segundo Cuatrimestre				
13. Gestión de Alimentos y Bebidas	Cuatrimestral	70		Presencial
14. Costos aplicados a hotelería y gastronomía	Cuatrimestral	82		Presencial
15. Nuevas Tecnologías aplicadas a la Práctica Profesional Hotelera	Cuatrimestral	58	10. Sistemas de información y tecnología aplicadas a Hotelería	Presencial
16. Gestión de Calidad en Servicios Hoteleros	Cuatrimestral	58		Presencial
		268		

TERCER AÑO

Asignatura				
Primer Cuatrimestre	Régimen	Carga Horaria total	Correlatividades	Modalidad de dictado
17. Gestión del Talento en la Hospitalidad	Cuatrimstral	110		A distancia
18. Arquitectura y mantenimiento de Hoteles	Cuatrimstral	58		Presencial
19. Marketing Hotelero	Cuatrimstral	58		Presencial
20. Planeamiento hotelero	Cuatrimstral	58		Presencial
		284		

TÍTULO: TECNICO UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN ORIENTACIÓN HOTELERÍA

CARGA HORARIA TOTAL: 1.846

OBLIGACIONES ACADÉMICAS

Núcleos de estudios	Carga horaria en horas reloj
Entornos virtuales de aprendizaje	30
Herramientas informáticas	30
Práctica profesional	100
Trabajo Final Integrador	100
Participación en Jornadas y Congresos	60

CONTENIDOS MÍNIMOS DE LAS ASIGNATURAS

1. Administración General

Características y complejidades de la disciplina en un mundo VICA (volátil, incierto, complejo y ambiguo). Innovación, tipos. Conceptos de efectivo, eficiente y eficaz. Productividad y Sinergia. Evolución de los enfoques de la Administración: Clásico, Humanista, Estructuralista, Neoclásico, Conductista y Sistémico. Las organizaciones: concepto, enfoque y funcionamiento. Concepto de red, grafo. Estructura: diseño y manejo. Liderazgo. Comunicación. Trabajo en equipo. Presupuestos: Financiero, Económico y Patrimonial. Toma de Decisiones: Concepto de riesgo incertidumbre y certeza. El Sistema de Información. Tablero de comando. Calidad y Reingeniería.

2. Organización Hotelera

Relación entre Turismo y Hotelería. Historia y evolución de la hotelería en el mundo y en Argentina. El hotel como Organización Empresarial; Micro y Macro Entorno; Criterios de Clasificación. El hotel como Estructura; Organigramas; Estilos de Dirección; Departamentalización y Relaciones Interdepartamentales. La hotelería como Servicio.

3. Relaciones Públicas y Comunicación en el Siglo XXI

Relaciones Públicas. Conceptualización y definiciones. Organización de la RRPP (departamentalización) Plan de RRPP (planificación). Imagen. Tipologías y características. Gestión de Imagen de marca de territorio. Trabajar en las relaciones con los públicos a través de la Comunicación. El fenómeno de la comunicación. Estrategias de comunicación y sus posibilidades concretas. La realidad de las comunicaciones actuales de una empresa. Eventos que comunican. Comunicaciones y públicos. Vocero. Media coaching. Filantropía corporativa. Marketing solidario. Oratoria estratégica. Lobbying. Las nuevas tecnologías: RRPP en Internet y otras aplicaciones tecnológicas al servicio del turismo y la hotelería.

4. Contabilidad Hotelera y Gastronómica

Conceptos introductorios. La función y el proceso contable en la organización. Estados contables, su concepción y registración. Estados financieros. Estados de pérdidas y ganancias. Balance de situación. Estado de origen y aplicación de fondos. Ratios y análisis financiero. Estados consolidados. Balances proyectados. Presupuestos y control presupuestario. Métodos de costeo: costo histórico, costos estándares y costos basados en las actividades.

5. Protocolo y Ceremonial

Fundamentos de la cortesía, la etiqueta, el protocolo y el ceremonial. Ámbitos de aplicación y adaptación a la hotelería. La anfitrionía y la presidencia. Las reglas operativas para la gestión del ceremonial y el protocolo. La logística de los símbolos nacionales y organizacionales. La comunicación escrita y sus piezas comunicacionales. La comunicación no verbal y su relación con la etiqueta, el protocolo y el ceremonial. La imagen personal y profesional en la hotelería.

Atención a personas con discapacidad, huéspedes VIP y la interculturalidad en la hotelería. La mesa como herramienta de comunicación y negociación. El protocolo y ceremonial en la empresa hotelera gastronómica.

6. Operatoria Hotelera (Práctica profesional I)

El Ciclo del Huésped. Departamentos operativos en el Hotel: Gerencia de Front Office (Recepción) y Gerencia de Housekeeping (Ama de Llaves). Importancia desde lo administrativo, lo operativo y los RR.HH. Organigramas. Objetivos y descripción de responsabilidades y funciones. Gerencia de Food & Beverages (Alimentos y Bebidas). Departamentos de Servicios: Gerencia de Marketing y Ventas; Gerencia Administrativa; Gerencia de Recursos Humanos; Gerencia de Mantenimiento. Funciones y consideraciones generales.

7. Ingles I

Manejo oral y escrito del tiempo Presente (Simple, Continuo y Perfecto) y Pasado (Simple y continuo) en situaciones del lenguaje social, técnico y ocupacional. Lenguaje y vocabulario específico para la realización de juegos de roles en el contexto hotelero gastronómico. Lectura de textos sencillos de promoción de hoteles y restaurantes. Herramientas lingüísticas necesarias para diseñar una presentación powerpoint. Redacción de emails cortos para confirmar reservas.

8. Legislación Turística y Hotelera

Marco normativo y constitucional de la industria turística y hotelera. Las normas vinculadas con la actividad turística. Las normas vinculadas con la actividad hotelera. Las leyes del trabajo en la actividad turística y hotelera. Normativa y política pública en el turismo. Las convenciones, convenios y acuerdos internacionales en el turismo. Contratos ligados a la actividad turística y hotelera. Nuevos paradigmas en el turismo y la hotelería, respuestas legales. Las normas ambientales y el turismo sustentable. La protección del turista y de los pueblos receptores en la legislación.

9. Organización Internacional del Turismo

Introducción a la industria del Turismo. La Historia del uso del tiempo libre del hombre. El derecho al turismo. Turismo como disciplina académica. La teoría de sistemas, el turismo como sistema. El turismo como factor de desarrollo económico, social y político y sus impactos. Disciplinas involucradas en el estudio del turismo. El turismo como sociotecnología. Análisis de la organización internacional del turismo y sus diferentes componentes.

10. Sistemas de información y tecnología aplicadas a Hotelería

Informática. Tecnologías de información y productividad. Introducción al desarrollo de sistemas en hotelería y en turismo. Los componentes físicos y logísticos de los sistemas informáticos. Los sistemas de información operativos en las empresas. Bases de datos. Redes. El impacto de la tecnología en la hotelería y el turismo. Nuevas tendencias. Aplicaciones.

11. Ingles II

Consolidación de los tiempos verbales presentes y pasados. Voz activa y pasiva.

Vocabulario referente al negocio y la industria de la hospitalidad. Condicionales del primer y segundo tipo. Lectura de material auténtico y discusión (Hotelería, Turismo y Gastronomía). Uso de verbos modales. Escritura de informes sobre hoteles y restaurantes y lugares posibles para distintos tipos de turismo. Verbos de sugerencia y persuasión.

12. Estadística aplicada en Hotelería y Turismo

Estadística descriptiva. Probabilidades. Variables aleatorias. Principales distribuciones. Inferencia estadística. Pruebas de hipótesis. Estimación de parámetros. Muestreo. Regresión y correlación. Series cronológicas. Pronósticos. Números. Índices.

13. Gestión de Alimentos y Bebidas

Planificación y el control de las operaciones gastronómicas. Estructura y funcionamiento del departamento de alimentos y bebidas. Distintos puestos en el organigrama departamental y sus distintas funciones y responsabilidades. La gastronomía hotelera. La cocina, instalación y organización. Conocimiento de las mercaderías. Factores que controlan el planeamiento de un menú. Costos y control de costos. El precio. Análisis del menú. Las compras y la producción con respecto al menú.

14. Costos aplicados a hotelería y Gastronomía

Costos: Concepto. Terminología básica. Elementos del costo. Métodos del costeo: histórico y estándar, variable por absorción, por procesos y por órdenes. Diseños de sistemas de costeo; diferencias según su propósito y el tipo de producción. La relación costo-volumen-utilidades. Costos para la toma de decisiones. Costos sumergidos y costos de oportunidad. Fijación de precios. Informes de costos. La administración y la reducción de los costos basados en las actividades. Costos unitarios, costo del personal, costos de estructura

15. Nuevas Tecnologías aplicadas a la Práctica Profesional Hotelera (Práctica profesional II)

Asignatura práctica a través del desarrollo de casos y trabajos de campo. Se desarrollarán todas las variables de los Sistemas Informáticos en las empresas hotelero/gastronómicas.

16. Gestión de Calidad en Servicios Hoteleros

Calidad: conceptos, características y teorías. Organizaciones referentes en materia de calidad y turismo. La gestión de calidad: enfoque al cliente, gestión por procesos, y mejora continua. Estrategias y herramientas prácticas para la aplicación en las organizaciones hoteleras. La calidad turística y los recursos humanos. Modelos nacionales e internacionales de calidad empleados en la hotelería.

17. Gestión del Talento en la Hospitalidad

La naturaleza compleja del hombre. La motivación humana. El Factor humano como ventaja diferencial y competitiva. Clima y comunicación organizacional. Gestión del

Talento: conocimientos, capacidades y compromisos en el mundo de la hospitalidad. Hospitalidad y estrategia de servicio. Perfiles y competencia profesional. La selección del personal y sus procesos.

18. Arquitectura y mantenimiento de Hoteles

Es el objetivo de la asignatura adentrarse en la problemática que implica el mantenimiento de una unidad hotelera desde la implicancia de su emplazamiento, antigüedad, escala o estilística, También se abordara un recorrido por la historia de los hoteles desde sus inicios hasta las últimas tendencias internacionales.

Para ello se desarrollarán los siguientes contenidos: Breve historia de la hotelería a través de la línea del tiempo. Recientes tendencias del diseño de hoteles. Hoteles de gran, media y pequeña escala. Hoteles boutique. Organigrama conceptual y funcional de un hotel más allá de su escala. Conceptos estructurales: hormigón, acero, madera, mampostería. Estructuras mixtas. Instalaciones; sanitarias, eléctricas, gas, aire acondicionado, mecánicas, telefonía. Instalaciones especiales. Revestimientos y terminaciones. Equipamientos fijos y móviles. Reglamentaciones vigentes para la habilitación del local. Normas de seguridad e higiene. Planilla de locales y presupuesto.

19. Marketing Hotelero

Marketing operativo y estratégico. Plan de marketing. Segmentación, targeting y posicionamiento. Las 4 P. Comportamiento del consumidor. Investigación de mercados. Gestión de la calidad y atención al cliente. Gestión de marcas.

20. Planeamiento hotelero

Innovación y creatividad aplicada a la empresa, el proceso de planificación estratégica teniendo en cuenta la cadena de valor, la filosofía de la organización, el análisis interno y externo a través de distintos métodos, los objetivos estratégicos y la elección de la estrategia. Diseño de programas y presupuestos que permitan y/o faciliten el logro de los objetivos estratégicos propuestos. La Inteligencia de negocios y el tablero de comando como herramienta de monitoreo constante del negocio.