



**PROVINCIA DEL NEUQUÉN  
CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN**

**RESOLUCIÓN Nº 0690  
EXPEDIENTE Nº 5721-006612/14**

**NEUQUÉN, 20 ABR 2015**

**VISTO:**

La Ley de Educación Nacional 26.206, la Ley de Educación Técnico Profesional 26.058, el Decreto del Poder Ejecutivo Nacional Nº 144/08, las Resoluciones del Ministerio de Educación de la Nación Nº 1019/09, Nº 1120/10, Nº 2083/11, Nº 1588/12, Nº 2372/12 y Nº 2603/13 y las Resoluciones Nº 47/08, Nº 200/13 y Nº 209/13 del Consejo Federal de Educación; y

**CONSIDERANDO:**

Que el Decreto Nº 144/08, estableció las condiciones y requisitos para otorgar la validez nacional de los títulos y certificaciones de estudios;

Que por las Resoluciones del Ministerio de Educación de la Nación Nº 1019/09, Nº 1120/10, Nº 2083/11, Nº 2372/12 y Nº 2603/13, se otorga validez nacional a los títulos y certificados emitidos por entidades educativas públicas, de gestión estatal y de gestión privada;

Que la Resolución Nº 1588/12 del Ministerio de Educación de la Nación aprueba el procedimiento para la tramitación de las solicitudes de validez nacional de los títulos y certificaciones correspondientes a estudios presenciales de Educación Superior y modalidades del sistema educativo nacional;

Que la Resolución Nº 47/08 del Consejo Federal de Educación establece los Lineamientos Curriculares Nacionales para la Educación Superior Técnica;

Que la Resolución Nº 209/13 del Consejo Federal de Educación, sustituye el párrafo 68 del Anexo I de la Resolución Nº 47/08, modificando los porcentajes de los campos de formación;

Que las mencionadas Resoluciones sugieren adecuar los diseños curriculares a la normativa vigente y crear un único Plan de Estudio Jurisdiccional;

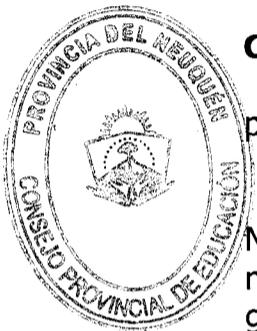
Que de acuerdo a lo exigido por el Ministerio de Educación de la Nación, la presente carrera debe ser adecuada a la citada normativa nacional a fin de no perder la validez nacional de los títulos;

Que es necesario crear el Plan de Estudio de la Tecnicatura Superior en Gestión Hotelera;

Que la adecuación fue realizada con el acompañamiento de la Dirección General de Nivel Superior;

Que se cuenta con el aval de la Dirección General de Nivel Superior;

Que corresponde dictar la norma legal pertinente;



**ES COPIA**



PROVINCIA DEL NEUQUÉN  
CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN N° 0690  
EXPEDIENTE N° 5721-006612/14

Por ello:

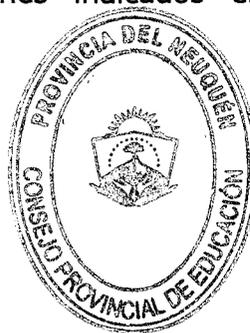
**EL CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DEL NEUQUÉN**

**RESUELVE**

- 1º) **CREAR** a partir de la Cohorte 2015, en el Nomenclador Curricular Provincial, el **Plan de Estudio N° 545** correspondiente a la **"Tecnatura Superior en Gestión Hotelera"**.
- 2º) **APROBAR** el Diseño Curricular que como Anexo Único forma parte de la presente norma legal.
- 3º) **ESTABLECER** que el título a otorgar correspondiente a la carrera creada en el Artículo 1º, con una duración de dos y medio (2 y 1/2) años, es el de **"TÉCNICO SUPERIOR EN GESTIÓN HOTELERA"**.
- 4º) **ESTIPULAR** que por la Dirección General de Nivel Superior se cursen las notificaciones de práctica a la Dirección General de Títulos y Equivalencias y se de continuidad a los trámites de obtención de la validez nacional de los Títulos ante el Ministerio de Educación (Dirección de Validez Nacional de Títulos y Estudios).
- 5º) **INDICAR** que por la Dirección de Enseñanza Privada se cursarán las notificaciones pertinentes.
- 6º) **REGISTRAR**, dar conocimiento a las Vocalías; Dirección General de Despacho; Dirección General de Nivel Superior; Dirección General de Títulos y Equivalencias; Junta de Clasificación Rama Media; Dirección de Planeamiento Educativo; Departamento Centro de Documentación; Dirección General de Distrito Regional Educativo I a X y **GIRAR** el expediente a la Dirección de Enseñanza Privada a los fines indicados en el Artículo 5º. Cumplido, **ARCHIVAR**.

ES COPIA

DANIEL EDUARDO PAYLLALAY  
Director General de Despacho  
Consejo Provincial de Educación



Dec. OSCAR JAVIER COMPAÑ  
Subsecretario de Educación y Presidente  
del Consejo Provincial de Educación

Prof. IGNACIO LUIS VIVAS  
VOCAL RAMA INICIAL Y PRIMARIA  
Consejo Provincial de Educación

Prof. BERNARDO S. OLMOS FOITZICK  
Vocal Rama Media Técnica y Superior  
CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN



PROVINCIA DEL NEUQUÉN  
CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN Nº 0690  
EXPEDIENTE Nº 5721-006612/14

**ANEXO ÚNICO**  
**PLAN DE ESTUDIO Nº 545**

**CARRERA:** TECNICATURA SUPERIOR EN GESTIÓN HOTELERA

**TÍTULO A OTORGAR:** TÉCNICO SUPERIOR EN GESTIÓN HOTELERA

**NIVEL:** Terciario

**MODALIDAD:** TÉCNICA

**MODALIDAD DE DICTADO:** PRESENCIAL

**CICLO:** SUPERIOR

**DURACIÓN:** Dos y medio (2 y 1/2) años, dos mil cuatrocientas noventa y seis (2.496) horas cátedra.

**CONDICIONES DE INGRESO:** Poseer estudios secundarios completos.

**PERFIL PROFESIONAL:**

**Justificación del Perfil Profesional**

El propósito es ofrecer en la región una carrera que específicamente esté relacionada con el sector hotelero, teniendo en cuenta que el turismo es una de las fuentes de recursos estratégicos en crecimiento, ello posibilita a su vez la implementación de prácticas en empresas de la región del valle y la cordillerana.

Se trata de una carrera con rápida inserción laboral, en la cual los estudiantes a partir del segundo cuatrimestre comienzan a desarrollar actividades en lo que corresponde a las prácticas en un hotel.

**Análisis de necesidades**

El egresado será un técnico superior con competencia para actuar en las empresas que prestan servicios a la industria de la hospitalidad, en los distintos aspectos y modalidades tanto en tareas organizativas como operativas.

Específicamente contará con formación para las siguientes tareas:

a.- Dirección, colaborar:

- En los aspectos comerciales de la dirección.
- Con la dirección administrativa.
- En la aplicación operativa.

b.- Organización general, colaborar:

- En la determinación de funciones y responsabilidades.

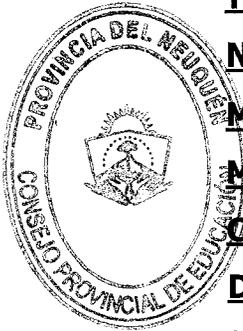
c.- Departamental:

- Determinar las estructuras de los departamentos de alimentos y bebidas, housekeeping, recepción, reservas, mantenimiento y seguridad.
- Fijar las funciones y responsabilidades.
- Ocuparse de los aspectos específicos de legislación e impuestos.
- Profundizar en aspectos de contratación y desvinculación de personal.
- Determinar la interacción entre los sectores alimentos y bebidas, housekeeping, recepción, reservas, mantenimiento y seguridad.

**Área Ocupacional**

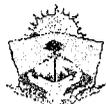
Los egresados de esta carrera serán técnicos que contarán con formación en las áreas de administración, economía y comunicación, en el contexto de una formación humanista.

Podrá desempeñarse en el sector público y privado.



ES COPIA

DANIEL EDUARDO PAVELLALE  
Director General de Despacho  
Consejo Provincial de Educación



PROVINCIA DEL NEUQUÉN  
CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN N° 0690  
EXPEDIENTE N° 5721-006612/14

Los egresados en ésta carrera podrán desempeñarse en establecimientos hoteleros colaborando en la planificación, organización, coordinación y control de su administración.

Su área ocupacional se extiende en variados tipos de alojamientos: hoteles, hosterías, apartamentos, hostales, resorts, complejos de cabañas, centros de spa.

En relación a sus tareas específicas:

Aplicar los principios administrativos que correspondan a una empresa hotelera.

Planificación y control de área de alimentos y bebidas.

Manejo de sistemas informáticos.

Comunicación en Idioma.

- Supervisión física de áreas.
- Programación de planes promocionales.
- Requisición de equipos.
- Evaluación de resultados periódicos.
- Manejo y aplicación de líneas crediticias.
- Organización de la empresa.



ES COPIA

DANIEL EDUARDO PAVLALEF  
Director General de Despacho  
Consejo Provincial de Educación



**PLAN DE ESTUDIO N° 545**  
**PRIMER AÑO**

Código de Materia	Asignatura	Hs. Cát. Sem.	Hs. Cát. Cuatrim.
<b>Régimen Cuatrimestral</b>			
<b>Primer Cuatrimestre</b>			
545 01 01	Psicología Laboral	5	80
545 01 02	Contabilidad	5	80
545 01 03	Introducción a la Administración	8	128
545 01 04	Inglés I	5	80
545 01 05	Historia de la Hotelería	4	64
	<b>Total de horas cátedra</b>	<b>27</b>	<b>432</b>
<b>Segundo Cuatrimestre</b>			
545 01 06	Inglés II	5	80
545 01 07	Las organizaciones	5	80
545 01 08	Administración Hotelera I –Front Office-	8	128
545 01 09	Informática Aplicada	5	80
545 01 10	Arquitectura Hotelera	4	64
	<b>Total de horas cátedra</b>	<b>27</b>	<b>432</b>
	<b>Total de horas cátedra de Primer año</b>	<b>-</b>	<b>864</b>
	<b>Total de horas cátedra a imputar de Primer Año</b>	<b>54</b>	<b>-</b>

**SEGUNDO AÑO**

Código de Materia	Asignatura	Hs. Cát. Sem	Hs. Cát. Cuatrim.
<b>Régimen Cuatrimestral</b>			
<b>Primer Cuatrimestre</b>			
545 02 01	Inglés III	5	80
545 02 02	Costos	5	80
545 02 03	Administración Hotelera II – Housekeeping-	8	128
545 02 04	Compras y almacenes	5	80
545 02 05	Atención al cliente	4	64
	<b>Total de horas cátedra</b>	<b>27</b>	<b>432</b>
<b>Segundo Cuatrimestre</b>			
545 02 06	Recursos Humanos	5	80
545 02 07	Derecho Aplicado	5	80
545 02 08	Administración Hotelera III- Alimentos y bebidas	8	128
545 02 09	Ética Profesional	5	80
545 02 10	Gastronomía	4	64
545 02 11	Práctica Profesionalizante I	4	64
	<b>Total de horas cátedra</b>	<b>31</b>	<b>496</b>
	<b>Total de horas cátedra de Segundo año</b>		<b>928</b>



ES COPIA



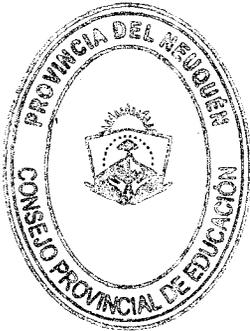
PROVINCIA DEL NEUQUÉN  
CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN N° 0690  
EXPEDIENTE N° 5721-006612/14

	<b>Total de horas cátedra a imputar de Segundo Año</b>	<b>58</b>	<b>-</b>
--	--	-----------	----------

**TERCER AÑO**

<b>Código de Materia</b>	<b>Asignatura</b>	<b>Hs. Cát. Sem</b>	<b>Hs. Cát. Cuatrim.</b>
	<b>Régimen Cuatrimestral</b>		
	<b>Primer Cuatrimestre</b>		
545 03 01	Marketing	5	80
545 03 02	Organización de Eventos	5	80
545 03 03	Seguridad y Mantenimiento	5	80
545 02 04	Proyecto de Establecimientos Hoteleros	10	160
545 03 05	Hotelería Interactiva	4	64
545 03 06	Práctica Profesionalizante II	15	240
	<b>Total de horas cátedra de Tercer año</b>	<b>44</b>	<b>-</b>
	<b>Total de horas cátedra a Imputar de Tercer Año</b>	<b>-</b>	<b>704</b>
	<b>Total de horas Cátedra de la Carrera</b>	<b>-</b>	<b>2496</b>
	<b>Total de horas cátedra a Imputar de la Carrera</b>	<b>156</b>	<b>-</b>



ES COPIA

DANIEL EDUARDO PAYLLAUT  
Director General de Despacho  
Consejo Provincial de Educación



**CAMPOS DE FORMACIÓN Y PRÁCTICAS FORMATIVAS**



CAMPO DE FORMACIÓN	MÓDULO	H. C.	H. C.	Práctica Formativa		% POR
		SEM.	CUAT.	%	H. C.	CAMPO
General	Psicología Laboral	5	80	34%	27	6,41%
	Contabilidad	5	80	34%	27	
	Total campo formación general	10	160	34%	54	
Fundamento	Inglés I	5	80	33%	27	24,36%
	Inglés II	5	80	33%	27	
	Inglés III	5	80	33%	27	
	Introducción a la Administración	8	128	34%	43	
	Ética Profesional	5	80	34%	27	
	Costos	5	80	34%	27	
	Recursos Humanos	5	80	33%	26	
	Total campo formación fundamento	38	608	33%	203	
Específica	Las Organizaciones	5	80	34%	27	47,44%
	Atención al Cliente	4	64	33%	21	
	Marketing	5	80	34%	27	
	Administración Hotelera I	8	128	33%	43	
	Administración Hotelera II	8	128	33%	43	
	Administración Hotelera III	8	128	33%	43	
	Hotelería Interactiva	4	64	33%	21	
	Arquitectura Hotelera	4	64	33%	21	
	Compras y Almacenes	5	80	34%	27	
	Derecho Aplicado	5	80	34%	27	
	Organización de Eventos	5	80	34%	27	
	Seguridad y Mantenimiento	5	80	34%	27	
	Historia de la Hotelería	4	64	33%	21	
	Gastronomía	4	64	33%	21	
	Total campo formación específica		1184	33%	395	
Prácticas Profesionalizantes	Informática Aplicada	5	80			21,79%
	Proyecto de Establecimientos Hoteleros	10	160			
	Práctica Profesionalizante I	9,5	152			
	Práctica Profesionalizante II	9,5	152			
	Total campo práctica profesionalizantes	34	544			
	Total de horas cátedra de la carrera		2496			100%
	Total de horas reloj de la carrera		1664			

ES COPIA



**CONTENIDOS MÍNIMOS**

**PSICOLOGÍA LABORAL**

**Objetivos**

Que el estudiante:

- Vivencie la importancia del trabajo como actividad para la realización personal y social y su relación con la producción de subjetividad.
- Construya conocimientos teórico-prácticos de investigación e intervención de la Psicología en las organizaciones y el trabajo.
- Adquiera conocimientos sobre el análisis de las conductas.
- Conozca y aplique los conceptos y técnicas a la resolución de diferentes conflictos.

**Contenidos**

Introducción a la Psicología. Comprensión del Sujeto. Características mentales y funciones psíquicas de las personas. Dinámica de la conducta humana. El trabajo como ente socializador. Motivación – Aplicación de la Inteligencia Emocional para el aumento de Productividad. Psicología y Trabajo. Relaciones Sociales y Vida Cotidiana. Capital Humano y Talento Humano. Organización del Trabajo. Estrategia y Estructura de las Organizaciones. Comunicación Organizacional. Clima Organizacional y Motivación. Gestión Estratégica de Capital Humano y Competencias Laborales. Psicopatología del Trabajo. Calidad de Vida en el Trabajo. Psicología Grupal. Conceptualizaciones sobre grupos. Grupo y Equipo. Estilos de Liderazgo, modelos, aplicación a situaciones reales.

**CONTABILIDAD**

**Objetivos**

Que el estudiante:

- Desarrolle herramientas de la técnica contable que le permitan interpretar la información contable -balance, cuadro de resultados, estados financieros- desde una óptica aplicable a la industria hotelera.
- Conozca los métodos y técnicas de registros de contabilidad para una empresa en particular y su desarrollo.
- Identifique la importancia de las actividades mercantiles así como su evolución.

**Contenidos**

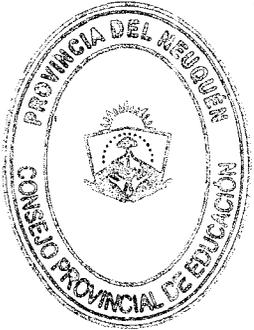
Fundamentos de Contabilidad. Su origen. Conocer su desarrollo e importancia. Origen de las cuentas y la ecuación fundamental de la contabilidad. Identificar las diversas formas de organizaciones mercantiles. Identificar libros y registro contables. Definición y antecedentes históricos. Importancia de la contabilidad. Sociedades mercantiles. Papeles comerciales. Registro de Transacciones de Compras, Ingresos y Gastos. Determinación de ingresos. Análisis de capital. Análisis financiero. Costos. Codificación de la información. Describir el ciclo contable y los diferentes métodos. Registrar transacciones en sus diferentes aspectos. El ciclo contable. Diversos métodos. Requisitos Legales. Balance de comprobación. Elaborar y reconocer el balance de comprobación antes de ajustes. Cierre del Período Contable. Aplicación de la informática en el sistema contable.

**INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN**

**Objetivos**

Que el estudiante:

- Conozca los principios básicos de la administración de empresas.



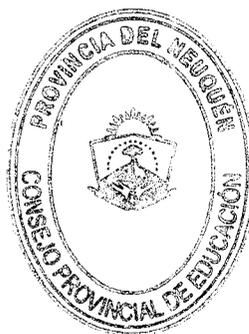
ES COPIA



- Comprenda la administración su importancia e interrelación con otras disciplinas.

### Contenidos

Conceptos básicos de administración y de empresas. Conceptos de administración. Objetivos e importancia. Los recursos de la administración. Aportes de la administración a otras disciplinas. Definición, objetivos y clasificación de las empresas. Relación entre la administración y la empresa. Evolución de la administración. Orígenes de la administración. Papeles administrativos. Otras teorías de la Administración. La Planeación. Conceptos de la planeación. Principios. Tipos de planes. La Organización. Conceptos de la organización e importancia. Estructura y cultura organizacional. Importancia de la integración del personal. La motivación. Liderazgo. Comunicación. Proceso en la toma de decisiones. El Control. Conceptos e importancia del control. Modelos de Estrategias Administrativas modernas.



### INGLÉS I

#### Objetivo

Que el estudiante:

- Desarrolle competencias lingüísticas comunicativas para sostener diálogos sencillos en la lengua inglesa.
- Utilice la lengua inglesa en diferentes situaciones de comunicación para la atención de los huéspedes.

#### Contenidos

Haciendo Amigos. Los verbos to be, to have, to go. La forma del singular y plural. Los artículos definidos e indefinidos. Las contracciones del verbo to be. Cambiar Divisa. Para hacer preguntas sencillas. Usos sobre some y any. Números cardinales del 1 al 100. El tiempo presente. El tiempo progresivo. Transportes Públicos. Los adjetivos como good, bad, etc. Para pedir información. La forma enfática del presente. Regístrate en el Hotel. El imperativo. Los adjetivos. El Uso del Teléfono. Los adjetivos posesivos. Los verbos básicos en tiempo presente.

### SEMINARIO: HISTORIA DE LA HOTELERÍA

#### Objetivos

Que el estudiante:

- Comprenda la evolución histórica y cultural de la hotelería.
- Conozca los hechos significativos de la Historia de la Hotelería, estableciendo las relaciones contextuales con los procesos socio, políticos de la Argentina.

#### Contenidos

Surgimiento de la actividad hotelera. Diferentes campos de la historia. Construcción de una definición de hotelería. El inicio cronológico. La vida cotidiana y su incidencia en las necesidades de alojamiento y alimentación. La hotelería en la antigüedad y sus relaciones con las sociedades estratificadas: orígenes. Períodos del desarrollo hotelero. Características en otras culturas. La Hotelería en la Edad Media y Moderna. Antecedentes de la hotelería actual. Siglo XX y XXI: contradicciones de nuestra realidad. Un caso de hotelería en la Argentina: ¿dónde durmieron nuestros abuelos inmigrantes? El surgimiento del turismo de masas.

ES COPIA



**INGLÉS II**

**Objetivos**

Que el estudiante:

- Articule actos de habla como forma de sintetizar los conocimientos de la lengua inglesa.
- Consolide el conocimiento de las estructuras y funciones de la lengua inglesa.
- Construya discursos simples relacionados con los temas propuestos.
- Desarrolle y utilice un vocabulario específico.
- Adquiera los conocimientos que les permitan discriminar entre las diferentes formas de solicitar y atender un servicio.

**Contenidos**

Daily Routines. Talk about daily Routines. The calendar. Ordinal numbers. Adverbs of frequency. Affirmative and negative statements. Reading about holidays. Food and Food Shopping. Quantities. The supermarket. Following a Recipe. Count and non count nouns. Food advertisements. Travel And Leisure. Means of transportation. TV and movies. Recognizing travel signs. Skills And Abilities. Getting information on movie schedules. Talking about abilities. Job application. The immediate future. Ordering in a restaurant. Accept and refuse an invitation. Grammar Review.

**LAS ORGANIZACIONES**

**Objetivos**

Que el estudiante:

- Identifique los rasgos actuales de las organizaciones.
- Comprenda la importancia de la formación de los recursos humanos para el éxito de las organizaciones.
- Analice los principios del reclutamiento y la evaluación de desempeño del personal.

**Contenidos**

Las Organizaciones. Concepto. Complejidad. La organización y su división en departamentos. Crecimiento y cambios en las organizaciones. Ciclo de vida. Etapas de crecimiento organizacional. Proceso del cambio organizacional. Teorías. Políticas y conflictos laborales. Departamentalización. Objetivos y políticas generales de Recursos Humanos. Mercado laboral y de Recursos Humanos. Reclutamiento y selección de personal como actividades de Recursos Humanos. Socialización Organizacional. Evaluación de desempeño. Planes de desarrollo dentro de la Organización.

**ADMINISTRACIÓN HOTELERA I (FRONT OFFICE)**

**Objetivos**

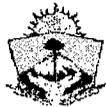
Que el estudiante:

- Conozca las principales teorías y técnicas de la Administración en los distintos sectores de la empresa de servicio.
- Analice las variables que se manejan dentro de los diferentes sectores la industria hotelera
- Organice el trabajo diario entre el sector de reservas y el sector de recepción.
- Realice estimaciones de ocupación para cualquier establecimiento hotelero.
- Logre competencias para planificar el funcionamiento de este sector en cualquier tipo de establecimiento hotelero, teniendo en cuenta las variables propias de la hotelería como el número de habitaciones, tipo de servicios brindados, estacionalidad entre otros.



ES COPIA

DR. EDUARDO PAVLALET  
Director General de Docencia  
Consejo Provincial de Educación



### Contenidos

El departamento de Front Desk: su organización. Ubicación e importancia del departamento de front desk. Organización en un hotel pequeño, mediano y grande. Recepción. Sectores o subdepartamentos: reservas, recepción, conserjería, etc... Ciclo del huésped. El Gerente de Front Desk y sus ámbitos de actividad. Elementos físicos del front desk. Reservas: Organización y conceptos generales. Organización del sector. Funciones. Definición de "Reserva". Período de tiempo determinado. Habitaciones. Tipos de habitación. Bedding (Tipos de Camas). Categoría de habitación. Ubicación de las habitaciones. Tarifas. Tipos de Tarifas. Reserva: La venta de habitaciones y su documentación. Sistemas convencionales y modernos de reservas. Agentes y vías para solicitar una reserva. Procedimiento para las reservas individuales. Seguimiento de la reserva. Reservas grupales: particularidades, procedimientos e impresos. Procedimiento para reservas grupales. Reservas: modificaciones, control y pronóstico. Modificación y cancelación de reservas. Control de reservas. Overbooking o Sobreventa. Proceso de las derivaciones. Voucher interhotelero. Cálculo de sobreventa controlado. Pronóstico de ocupación.

Recepción: Funciones y Check-in. Definición e importancia del sector. Condiciones personales y conocimientos específicos. Organización – Turnos de servicio. Funciones de los diferentes turnos. El check-in. Rutina del check-in individual y check-in grupal. Actitudes a considerar en el check-in.. Recepción: Documentos Operacionales. Documentos operacionales del Front Office y el Back Office. Libro de Novedades. Libro de Recepción (o Libro de Entradas y Salidas). Arrival List (Lista de Llegadas Previstas). Tarjeta de Registro del Pasajero. Formulario para Caja de Seguridad. Check In-Card. Reporte de Ama de Llaves. Hoja de Discrepancias. Libro de Policía. Hoja de pedido de atenciones. Parte de cambios de habitación. Listados. Turnaways. Vales.

El recepcionista del turno noche: "El Auditor Nocturno". Revisiones. Reporte de Saldos Altos. Depósitos. El informe del Auditor Nocturno. Cálculo de los datos estadísticos del cierre.

Conserjería: su staff. Generalidades: La palabra Conserje, responsabilidad de la Conserjería. El Conserje: condiciones personales y conocimientos específicos. Descripción de tareas del Conserje. Manejo de Llaves. La llave maestra. El Bell Captain. El Portero: Descripción de Funciones. El Bell Boy: Descripción de Tareas. Trabajo Interno del Mensajero. Valet Parking. El Ascensorista.

Conserjería: Rutinas del sector. Rutina de Conserjería en la Llegada de Clientes Individuales. Formulario tipo de la Check in Card. Rutina de Conserjería en la Llegada de Grupos. Procedimiento en la Salida de Clientes Individuales. Procedimiento en la Salida de Grupos. Control de Equipaje. Huéspedes sin equipaje. Custodia de Equipaje. Cambios de Habitación. Correspondencia. Mensajería.

Sector de Telefonía. Importancia del sector. Organización. Descripción de Tareas. Condiciones Personales y Conocimientos Específicos. Equipo de Trabajo. Rutina de la Telefonista. Atención de Llamadas de Larga Distancia. Salida de Llamadas Locales. Salida de Llamadas de Larga Distancia. Sistema de Despertares: Automático o programado, manual. Manejo de Fax. Voceo. Impresos. Técnicas Efectivas para Telefonía. Principios Generales del Método de Trabajo

Sector de caja principal. Organización. Funciones. Rutina de salida de los huéspedes. Tipos de Check Out. Formas de Pago. Puntos de Venta. Conceptos relacionados al sector. Relaciones con los huéspedes. La importancia de las relaciones con los huéspedes. Primeras Impresiones. Aspecto Personal. Postura. Memoria. Dicción.



ES COPIA



Comunicación: proceso, funciones. Cortesía. Los 7 pecados capitales en el servicio. La Calidad.

**INFORMÁTICA APLICADA (TEÓRICO-PRÁCTICA)**

**Objetivos**

Que el estudiante:

- Construya conocimientos sobre la historia, el origen, y los precursores de la informática.
- Desarrolle habilidad y las destrezas necesarias para operar una computadora personal y sus dispositivos periféricos.
- Reconozca la importancia de la utilización de Software específico para hoteles y su aplicación.

**Contenidos**

Operar una PC utilizando Windows. Producir textos a través del uso del procesador. Introducir datos a planilla de cálculo. Identificar las características del Sistema THOR. Introducción al rol del trabajo. Aplicar conocimientos informáticos al área de Recepción y a las otras áreas que comprenden el sistema hotelero. Contenidos: Windows. Nociones generales. Pantalla word. Sus diferentes barras y manejo. Excel: su manejo y aplicación en hotelería. Diferentes planillas relacionadas a la hotelería. Reservas, ingreso, cancelación. Gobernanta. Chek – in. – alojamiento del huésped- Gestionar Chek – out. Cuentas. Auditoria nocturna.

**SEMINARIO: ARQUITECTURA HOTELERA**

**Objetivo**

- Que el estudiante:
  - Conozca la infraestructura edilicia, distribución de espacios, usos y criterios de funcionamiento.
- Compare los diferentes estilos, aspectos de la decoración y criterios funcionales y categorías.

**Contenidos**

Reseña histórica de la arquitectura hotelera.  
 La arquitectura hotelera y el contexto: particularidades y especificaciones.  
 Funcionalidad del hotel. Sectores que lo componen.  
 Decoraciones eventuales: salones, recepción, habitaciones, circulación, accesos, configuración.  
 Diseño y ergonometría: dimensiones de los espacios para los alojamientos hoteleros y extra-hoteleros.  
 Conformación del partido arquitectónico para la actividad hotelera: definición de áreas públicas, privadas y de servicios. Tipologías hoteleras y desarrollos arquitectónicos. La arquitectura hotelera en relación al emplazamiento y el entorno.  
 La arquitectura hotelera y el contexto: particularidades y especificaciones. Diferentes tipos de habitaciones. Apart-hoteles, categorizaciones. Instalaciones y equipos del edificio hotelero.  
 Equipamiento y mobiliario exterior e interior.  
 Interpretación de las prestaciones de los equipos y el mobiliario.  
 Selección de los equipos y el mobiliario. Verificación del estado de uso y comprobación del correcto funcionamiento.  
 Infraestructura. Mantenimiento.



ES  
SCOPIA



Agua, electricidad, refrigeración, calefacción, desagües. Ascensores, recorridos, espacios de transición.

**INGLÉS III**

**Objetivo**

Que el estudiante:

- Desarrolle competencias comunicativas que le permitan dar órdenes y comunicarse con los huéspedes.

**Contenidos**

Getting to Know People. Simple present; present continuous. Affirmative and negative tag questions and short responses: do/does and is/are. Tag question. The past and past experiences -Simple past: regular / irregular verb. Affirmative and negative statements. Yes / no, wh-, past tag questions and responses. Irregular verbs: the present and past forms. Invitations and Messages. Modals: can, could, may, might, should and their negatives. Past continuous: affirmative statements and yes/no questions responses.

Reduced syllables. Culture and Personality Variations. Modals: have to, had to, must and their negatives, may (permission). Object pronouns. Future with going to.

A Town In The United States. Comparatives adjectives: regular and irregular.

Used to: affirmative and negative statements and yes/no questions and short responses.

**COSTOS**

**Objetivos**

Que el estudiante:

- Analice los fundamentos de la contabilidad de costos y su importancia en la administración de una empresa hotelera.
- Conozca y comprenda el funcionamiento del área de costos en la estructura orgánica modelo para un hotel.
- Determine los costos de las áreas de producción de bienes y servicios hoteleros.

**Contenidos**

Fundamentos de la contabilidad de costos. Conceptos e importancia de la contabilidad de costos. Clasificación de los costos de producción. Elementos del costo de producción. Control de inventarios de materiales. Costos reales o históricos. Costos por órdenes de trabajo. La organización de las empresas hoteleras por centros de costos. Estructura orgánica de un hotel-modelo. Descripción de actividades. Descripción de puestos. Definición y tipo de centro de costos. Áreas de un hotel que acumulan costos. Servicios - producción - administrativas. Inventarios – producción – actividades. Costos de las habitaciones y otros servicios. Determinación del costo de habitaciones, lavandería, áreas recreativas y deportivas y otros sectores.

Prevención de robos.

**ADMINISTRACIÓN HOTELERA II ( HOUSEKEEPING )**

**Objetivos**

Que el estudiante:

- Conozca las distintas formas en que puede estar organizando el departamento de ama de llaves; los sectores que lo componen: sus funciones y responsabilidades; las técnicas, métodos y procedimientos utilizados en cada uno de ellos; la distribución racional de los recursos humanos y materiales; los mecanismos de

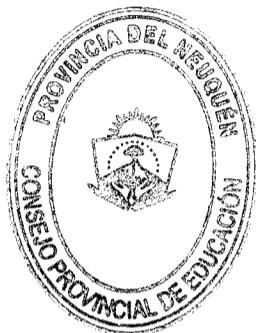


ES COPIA



evaluación y control y demás conocimientos que permitan implementar una administración profesional de este complejo departamento.

- Logre capacitarse en el área de pisos de hoteles de diferentes categorías, abordando el tema de limpieza, manejo de ropería, lavado, coordinación y organización de personal del área, todo lo que tiene que saber una mucama de hotel y las diferentes vinculaciones y relaciones con las otras áreas desde un hotel simple hasta complejos hoteleros pasando por apart hoteles, tiempo compartidos, cabañas entre otras.



### Contenidos

Lineamientos Generales y Recursos Humanos. Area housekeeping. Executive Housekeeper.

Recursos Humanos. Organización. Planificación de horarios. Organización operativa Cronograma Habitual de Trabajo de la Housekeeper. Limpieza. Organización de la Limpieza Diaria de Habitaciones. Servicio de Mucamas. Servicio de Valet. Servicio de Limpieza de una Habitación. Servicio de Limpieza de un Baño. Planificación del trabajo. Preparado del Report de Mucamas de Habitaciones. Preparado del Report de Mucamas Turno Tarde para Turn Down. Discrepancias. Cargos de Lavandería. Supervisión de Habitaciones. Tareas de Mantenimiento. Planificación de la Limpieza Profunda de Habitaciones. Planificación de Tareas Anuales de Limpieza en Habitaciones. Limpieza de Áreas Públicas. Limpieza de Áreas de Servicios. Amenities para Habitaciones. Office de Pisos.Lost & Found. Linen. Descarte de Linen. Inventarios.

### COMPRAS Y ALMACENES

#### Objetivos

Que el estudiante:

- Conozca las funciones y cometidos de cada uno de los miembros del departamento de compras y bebidas.
- Evalúe la importancia del departamento de compras, sus mecanismos, métodos y estrategias.

#### Contenidos

Organización y eficiencia de compras y almacenes. Operación logística básica. Stocks de seguridad flexibles. Los almacenes y control de inventarios. Cálculos en logística operacional: estimación de consumo y proyecciones. Optimización en almacenajes. Costo de distribución y transporte. Gerencia logística. Control y auditoria del almacén. Inventarios generales. Inventarios cíclicos. Análisis de causas de desvíos. Visual management. Indicadores de gestión y costos del almacén. Gestión de costos. Presupuesto y agrupación de cuentas. Distribución de costos. Indicadores de performance del almacén.

### SEMINARIO: ATENCIÓN AL CLIENTE

#### Objetivos

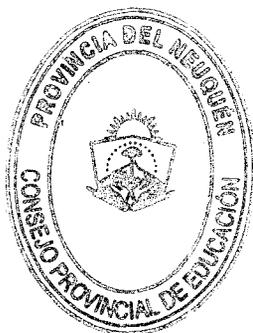
Que el estudiante:

- Identifique las acciones necesarias para mejorar la calidad del servicio de atención cliente.
- Incorporar herramientas para una adecuada atención al cliente.

#### Contenidos

Los fundamentos de la comunicación humana. El modelo de comunicación. Comunicación efectiva: Proceso de Comunicación, Barreras en la comunicación, Elementos de la comunicación, Habilidades para escuchar, Comunicación telefónica.

ES COPIA



Satisfacción del cliente. Definición de servicio, Definición de cliente, Expectativas del cliente, Percepciones del cliente, Tipos de servicios, Calidad de servicio hotelero. Manejo de clientes. Tipos de clientes, Cómo tratar cada tipo de cliente, Cómo responder a insultos, Cómo generar un vínculo con el cliente, Cómo generar un buen ambiente de comunicación, Tratamiento de filtros, Investigación y diagnóstico, Técnica de diagnóstico basada en preguntas, Preguntas de contexto, Preguntas específicas, Preguntas indagatorias, Preguntas orientadoras, Categorización de clientes, Presentación de beneficios, Cómo presentar beneficios, Diferencias entre características y beneficios, Tratamiento de objeciones.

Manejo de conflictos. Reconocer el conflicto, Cómo manejar el conflicto con el cliente, Claves para manejar el conflicto, Resumen general, Ejercitación.

Internet. Herramienta de comunicación.

### **RECURSOS HUMANOS**

#### **Objetivos**

Que el estudiante:

- Comprenda la importancia y funcionamiento de la administración de recursos humanos.
- Conozca la evolución y los fundamentos básicos de la administración de recursos humanos en el sector hotelero.
- Comprenda la importancia del buen diseño y valuación de puestos.
- Conozca los procesos de reclutamiento y selección del personal.

#### **Contenidos**

Fundamentos Básicos de los recursos humanos. Origen y desarrollo de la administración recursos humanos. Políticas y objetivos. El departamento de recursos humanos. Necesidad e importancia. Estructura de la unidad de recursos humanos. Diseño y valoración de puestos en el sector hotelero. Análisis y clasificación de puestos. Sistema de valuar los puestos. Selección de Personal. Reclutamiento interno y externo. Selección y colocación de personal. Promoción y transferencia. Evaluación del desempeño.

Objetivos. Tipos de evaluación del desempeño humano. Factores a considerar.

Problemas psicológicos o erróneos de la evaluación.

### **DERECHO APLICADO**

#### **Objetivos**

Que los estudiantes:

- Construyan conocimientos sobre los problemas legales centrales que se plantean en la actividad hotelera y gastronómica.
- Analicen los elementos generales de la evolución del trabajo humano, incluyendo las particularidades del proceso.
- Describan los componentes, características y clasificación del contrato de trabajo.
- Identifiquen las razones históricas, las modalidades y características que justifican la limitación de la jornada de trabajo.

#### **Contenidos**

Concepto del derecho laboral. Origen y evolución del trabajo humano. Principios fundamentos del derecho del trabajo. Evolución histórica del trabajo en los modos de producción. Normas internacionales. La Organización Internacional del Trabajo (OIT). El derecho internacional privado con respecto al trabajo. Evolución del derecho argentino del trabajo. Contrato del trabajo. Concepto de contrato de trabajo. Clasificación. La adaptación de las leyes. Código de trabajo. Naturaleza del contrato,

ES COPIA



derecho y obligaciones de las partes. El contrato individual de trabajo. Los Derechos de Trabajo. Jornada de trabajo. El Salario. El despido. Los sindicatos desde los puntos de vista económico, social y político. Los conflictos laborales. El Reglamento de trabajo. Cambios en el contrato de trabajo. La terminación del contrato de trabajo. Contratos especiales. Duración de la jornada de trabajo y salario mínimo. Legislación hotelera. Ley 14574, Ley 18.828, Ley 17.572. Decreto 1818/, Ley 18.829.



### **ADMINISTRACIÓN HOTELERA III**

#### **Objetivos**

Que los estudiantes:

- Valoren la importancia de los servicios del departamento de alimentos y bebidas en el sector hotelero.
- Comprendan el funcionamiento de las relaciones, las estructuras y los procedimientos internos del departamento de alimentos y bebidas.
- Distingan la estructura del departamento de control de alimentos y bebidas en la empresa hotelera e identificar las funciones y cometidos de cada uno de los miembros del departamento de compras y almacenes.
- Apliquen los métodos idóneos para efectuar el cálculo y determinación de stock en los almacenes e inventarios.
- Logren establecer una correcta comunicación con las diferentes áreas.

#### **Contenidos**

Enfoque de la gestión de compras y almacenes. Gestión de compras. Servicios del departamento de alimentos y bebidas en un hotel. Propósitos específicos. Organización interna del departamento de alimentos y bebidas. Identificar y describir los servicios del departamento de alimentos y bebidas. Definición del departamento de alimentos y bebidas. Responsabilidades del gerente de alimentos y bebidas. Importancia de los servicios de alimentos y bebidas. Estructura y funciones del departamento de alimentos y bebidas. Analizar la estructura interna del departamento de alimentos y bebidas identificando los escenarios o unidades de servicios, los diferentes empleados y las funciones. Argumentar sobre la importancia y la calidad de esta estructura, las funciones y los puestos. Estructura del departamento alimentos y bebidas. Cocina. Bares. Restaurantes. Banquetes. Funciones o servicios gerenciales. Tipos de relaciones del departamento de alimentos y bebidas en un hotel. Describir y analizar los tipos de relaciones que establece el departamento de alimentos y bebidas. Procedimientos internos del departamento de alimentos y bebidas. Describir los procedimientos internos para la oferta de servicio en el departamento de alimentos y bebidas. Opinar sobre la calidad de los procedimientos internos del departamento de alimentos y bebidas. Procedimientos en los restaurantes, en la cocina, para los banquetes en el bar. Incidencia en costos y tecnología.

### **ÉTICA PROFESIONAL**

#### **Objetivos**

Que el estudiante:

- Promueva y valore la importancia de los aspectos generales de las disposiciones éticas, de manera que sean incorporadas en el trato y las relaciones con el personal y clientes hospedados.
- Comprendan el valor de la ética empresarial.
- Analicen la importancia de saber resguardar información empresarial.

ES COPIA



### Contenidos

Generalidades de la Ética. La Ética en la historia. Concepto de ética. Etimología. Definición de la ética por un objeto de estudio. Relación y diferencia entre ética y moral. Rol de la ética en la sociedad. La ética profesional. Problemas éticos. Métodos de fundamentación de la ética. Cultura ética. La ética profesional y los sistemas. Factores de la ética profesional. Generalidades de la moral. Conceptualización de moral. Etimología. Elementos esenciales de la moral. La moral ética y la profesión. Origen de lo bueno y lo malo en el hombre. Problema de la obligatoriedad moral. Fundamentos y deberes profesionales. La formación profesional. El profesional y la ética. La función ética del profesional. El deber y los deberes profesionales. La palabra. El valor de la palabra en el profesional. Límites racionales del secreto profesional.



### SEMINARIO: GASTRONOMÍA

#### Objetivos

Que el estudiante:

- Identifique los distintos conceptos y herramientas de la cocina actual y sus tendencias.
- Analice la importancia del uso de la tecnología en el rubro gastronómico.
- Aplique las reglas básicas del orden, limpieza y seguridad en la cocina.
- Desarrolle los conceptos teóricos y prácticos sobre cocina criolla e internacional identificando los diferentes equipos y utensilios de cocina.
- Aplique las técnicas básicas de la presentación de alimentos dando a conocer los métodos para una elaboración de diferentes preparaciones gastronómicas.

#### Contenidos

Cocina, manejo y operación. Propósitos específicos. Describir las reglas de seguridad, sanidad e higiene. Analizar los procedimientos básicos acerca de los utensilios y equipos generalmente usados en la cocina para el manejo de suministros. Introducción a la cocina. Seguridad, sanidad e higiene. Utensilios básicos de cocina. Equipos de cocina. Manejo y conservación de alimentos. Sopas y cremas, preparación y tipos. Carnes, mariscos y ensaladas. Describir los diferentes tipos de carnes. Poseer el criterio para distinguir la calidad del tipo de carnes blanca, roja, mariscos, pescados. Desarrollar estrategias para manejar los vegetales observando las normas de higiene y a dar los cortes de acuerdo a la contextura de éstos. Repostería, pastelería: principios básicos. Describir los procedimientos de preparación de dulces en conservas y otros postres.

### PRÁCTICA PROFESIONALIZANTE I

El objetivo de este espacio curricular es que los estudiantes adquieran conocimientos metodológicos que posibilite un progresivo acercamiento a la Práctica Profesionalizante II y al campo profesional del Tecnicatura Superior en Gestión Hotelera.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Que los estudiantes:

- Adquieran saberes y competencias que permitan una mejor inserción en las Práctica Profesionalizante II.
- Analicen y apliquen estrategias de resolución de problemas en el ámbito de la gestión hotelera.



**CONDICIONES PARA ACCEDER A LA PRÁCTICA PROFESIONALIZANTE I**

Los estudiantes deben, de acuerdo al régimen de correlatividades del Plan de Estudio, tener cursados los espacios curriculares de primer año.

**ACTIVIDADES y PROPUESTA METODOLÓGICA PRÁCTICA PROFESIONALIZANTE I**

La Práctica Profesionalizante I se desarrollará en la Institución, tendrá como propósito brindar herramientas metodológicas con el objeto de potenciar el trabajo en la Práctica Profesionalizante II integrando los conceptos desarrollados en las distintas asignaturas. Las temáticas se centrarán en aspectos relativos a la observación, entrevistas, lectura de gráficos, organigramas y elaboración de informes.

Durante los encuentros se promoverá la participación activa de los estudiantes, haciendo especial hincapié en trabajos de campo y la simulación de distintas estrategias, sobre resolución de problemas del ámbito y competencia profesional de la gestión hotelera.

Se propone un tratamiento metodológico que incentive el trabajo colectivo y colaborativo, el intercambio, la toma de decisiones y la elaboración de propuestas tanto individuales o en equipos de trabajo.

Se sugiere utilizar como estrategia metodológica el **taller** entendido este como espacio de construcción de experiencias y conocimientos en torno a un tema o problema relevante para la formación, debe abordarse como síntesis de un espacio tiempo, donde confluyen el pensar, el sentir y el hacer, la teoría y la práctica, la reflexión y la acción, la participación y la comunicación configurando una realidad compleja, que promueva la producción de conocimientos en torno a una situación simulada o real. El objeto de estudio analizado, se construye a partir de conocimientos de carácter disciplinar o multidisciplinar.

Otra propuesta a desarrollar se centra en la **técnica didáctica del estudio de casos**, que consiste precisamente en proporcionar una serie de casos representativos, sobre situaciones problemáticas diversas del ámbito laboral para que se estudien y analicen, con el propósito de entrenar a los estudiantes en la generación de distintas alternativas de resolución. Específicamente, un caso es una relación escrita que describe una situación acaecida en la vida de una persona, grupo o empresa/ organización. Su aplicación como estrategia o técnica de aprendizaje, entrena a los estudiantes en la elaboración de soluciones válidas para los posibles problemas de carácter complejo que se presenten en la realidad de su desarrollo profesional futuro. En este sentido, el caso enseña y colabora en tomar decisiones y esto lo hace particularmente importante. El caso no proporciona soluciones concretas, sino datos para reflexionar, analizar y discutir en grupo las posibles salidas que se pueden encontrar a cierto problema. No ofrece las soluciones al estudiante, sino que le entrena para generarlas. Le lleva a pensar y a contrastar sus conclusiones con las conclusiones de otros, a aceptarlas y expresar las propias sugerencias, de esta manera le entrena en el trabajo colaborativo y en la toma de decisiones en equipo, al llevar al estudiante a la generación de alternativas de resolución, le permite desarrollar la habilidad creativa, la capacidad de innovación y representa un recurso para imbricar la teoría a la práctica real, siendo este su gran valor.

El uso de esta técnica está indicado especialmente para diagnosticar y decidir en el terreno de los problemas donde las relaciones humanas juegan un papel importante, alrededor de él se puede: analizar un problema, determinar un método de análisis, adquirir agilidad en determinar alternativas o cursos de acción y tomar decisiones.

**Contenidos**

Acceso a los "escenarios". Entrada y notas de campo. Conocimiento del terreno.

ES COPIA

CARTEL EDUARDO PARRALES  
Directora General de Desarrollo  
Provincia Provincial de Educación



La Observación, naturaleza, rol del observador. Unidades de observación. Técnicas de recolección.

La entrevista como técnica de recogida de información. Planificación. Rol de entrevistador. Normas. Entrevistas estructuradas, semiestructuradas y abiertas.

Elaboración de informes. Estructura. Principios de redacción.

Construcción y lectura de gráficos.

Construcción y lectura de organigramas organizativos.



### **MARKETING**

#### **Objetivos**

Que el estudiante:

- Adquiera conocimientos para la elaboración del Plan de marketing de una industria hotelera.
- Utilice el marketing como una herramienta de comunicación en el área de servicios, de venta y para la búsqueda de clientes.
- Adquiera herramienta para el análisis y resolución de casos prácticos de la relación comercial que mantiene una empresa hotelera con los distintos agentes que integran el mercado turístico, y que puedan aportar fundamentos para la elaboración y presentación de Planes de Marketing de industrias de la hospitalidad.
- Desarrolle estrategias y acciones que conforman la mezcla que busca obtener la satisfacción de la demanda a través de la oferta de servicios hoteleros.
- Comprenda los alcances del marketing como herramienta en la administración en empresas de servicio hotelero – turístico.

#### **Contenidos**

Introducción al marketing hotelero. Conceptos básicos de marketing. Evolución y función de marketing. Marketing de servicios. Identidad corporativa hotelera.

Mercado turístico. Introducción al mercado turístico. Sector hotelero. El cliente del hotel. Comportamiento del consumidor. El consumidor hotelero. La competencia hotelera. Investigación de mercado. Investigación de marketing. Marketing mix. Plan de marketing. Segmentación. Posicionamiento. Marketing electrónico. Internet. Proceso de campañas on line. Los sistemas electrónicos de distribución.

Cierre de venta. La post- venta.

### **ORGANIZACIÓN DE EVENTOS**

#### **Objetivos**

Que el estudiante:

- Demuestre un dominio en el uso correcto de las normas y reglas que se deben observar en las actividades sociales que se efectúen y a las que deban asistir.
- Identifique los elementos y técnicas que hacen a una efectiva organización de eventos.

#### **Contenidos**

Introducción a la etiqueta. Propósitos específicos. Analizar la historia de la etiqueta y determinar cómo y cuándo se utilizan los diferentes tipos de invitaciones. Explicar cuándo se utilizan los diferentes tipos de invitaciones. Describir habilidades y procedimientos para vestirse adecuadamente para cada ocasión. Diferencia entre etiqueta y protocolo. Invitaciones formales e informales. Presentarse y despedirse.

Vestuarios adecuados. Formales. Informales. Área de servicio de alimentos y bebidas. Describir diferentes maneras de etiqueta en la mesa, los diferentes tipos de cubertería, vajilla, cristalería, lencería y sus usos. Tipos de servicios. Definir los

ES COPIA



diferentes tipos de servicio: que se administran en la etiqueta y el protocolo: de plateado, de buffet, y ocasiones especiales. Desayuno, almuerzo y cena. Ocasiones especiales: Primeras comunión, bautizos, bodas, graduaciones, fiestas. Infantiles, mesas de quesos y tardes de té. Interpretación con los demás. Explicar el correcto uso del teléfono y la internet, las necesidades personales en público, el saludo y la presencia. Necesidades personales en público. Etiqueta empresarial. Desarrollar conceptos y estrategias para manejar adecuadamente los requisitos y normas básicas de protocolo en las empresas. Reglas generales sobre la etiqueta de hoy en las empresas. La etiqueta de los ejecutivos actuales. Las entrevistas de trabajo. El protocolo en la hostelería. El comportamiento dentro de la empresa.



### **SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO**

#### **Objetivos**

Que el estudiante:

- Comprenda y analice los conceptos de higiene y seguridad laboral.
- Evalúe la importancia en la prevención de accidentes.
- Conozca los medios y herramientas de lucha contra el fuego.
- Relacione la seguridad laboral con el mantenimiento de las instalaciones hoteleras.

#### **Contenidos**

Introducción al concepto de seguridad integral. Organización de la gerencia de seguridad. La seguridad de los pasajeros y personal del hotel. La seguridad del patrimonio. Prevención de incendios y sistemas de evacuación. Robos. Mantenimiento preventivo. Higiene y seguridad en el trabajo. Planes de emergencia. Primeros auxilios - RCP. Describir las técnicas para salvar vidas, que se vean en peligro de emergencias en los hoteles. Explicar los límites en cuanto a las atenciones que deben brindarse a un posible lesionado. Áreas básicas del hotel en las que se aplica mantenimiento. Objetos de mantenimiento. Organización, gestión y administración del mantenimiento. Mantenimiento preventivo. Señalización y recomendaciones en los edificios hoteleros.

### **PROYECTO DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS**

#### **Objetivos**

Que el estudiante:

- Conozca los elementos necesarios para la realización de un Proyecto Hotelero de inversión.
- Desarrolle un caso integral de evaluación de proyectos de inversión.
- Utilice pautas para la resolución de las distintas situaciones que se presentan en la evaluación de un proyecto hotelero.

#### **Contenidos**

Proyectos: elementos que lo componen. Conceptos básicos de diseño y evaluación. Estudio de mercado. Estudio técnico – administrativo. Construcción del flujo de fondos. Interpretación del análisis de riesgo. Estudios de factibilidad: partes componentes. Evaluación económica. Evaluación financiera. Decisiones especiales. Métodos de aplicación.

ES COPIA

DANIEL EDUARDO PAVLALE  
Director General de Inspección  
Consejo Provincial de Educación



## **HOTELERÍA INTERACTIVA**

### **Objetivos**

Que el estudiante:

- Conozca y se ejercite en la toma de reservas vía internet.
- Comprenda la composición de los segmentos de mercado para la venta de habitaciones.
- Internalice la totalidad del proceso de las reservas electrónicas a fin de estar preparado para eventualmente tomar decisiones operativas y comerciales. Comprenda los mecanismos del proceso de reservas de grupo, su interrelación con las reservas individuales y su influencia en los ingresos por la venta de habitaciones.
- Interprete y elabore pronósticos de ocupación de habitaciones.

### **Contenidos**

Introducción a reservas on line. Segmentos de mercado y distribución electrónica. Estructura tarifaria. Interrelación entre las distintas facetas de las reservas. Diferentes perspectivas posibles y su influencia en las variaciones del negocio hotelero, según el tipo de hotel o destino. Situaciones complejas de lo que es el proceso básico de tomar una reservación. Ejercitar la toma de decisiones comerciales dentro del ámbito de la web. El Seminario tiene un enfoque práctico para que el alumno pueda aplicar los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo o para capacitarse para una excelente comprensión del sector. Los trabajos prácticos incluyen análisis de casos para reforzar los procedimientos aprendidos y la aplicación de criterio y toma de decisión. El cursado contiene ejemplos de información, reportes, formularios y herramientas que servirán como apoyo para los trabajos prácticos y que además podrán servirle de referencia futura durante su desempeño profesional.

## **PRÁCTICA PROFESIONALIZANTE II** **CARACTERÍSTICAS GENERALES**

- Brindar experiencia práctica complementaria de la formación teórico-práctica obtenida en la institución, que lo habilite para el ejercicio de su profesión.
- Capacitar en el conocimiento de las características fundamentales de la relación laboral.
- Formar al estudiante en aspectos que le serán de utilidad en su posterior búsqueda laboral.

### ▪ **Permitirá al Alumno/a:**

Captar una serie de aspectos relevantes, que hacen a la estructura formal e informal de la organización hotelera, es decir, tener una visión global de la tarea a realizar.

Participar en equipos de trabajo, tratando de adaptarse fácil y rápidamente a diferentes personas y grupos.

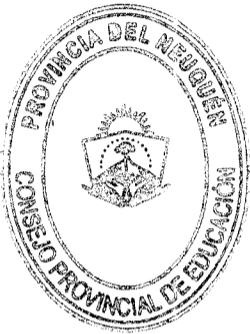
Desarrollar la creatividad y la innovación de ideas que permitan solucionar dificultades.

Aplicar el sentido común, desde el punto de vista de análisis de problemas utilizando la lógica y no perdiendo de vista la realidad.

Perfeccionar la ética y responsabilidad social, estableciendo relaciones con las tareas y con las personas, atendiendo pautas de conducta que respeten el lugar de los demás, ponernos en el lugar del otro y comprenderlo.

### ▪ **Desde el punto de vista de La Institución**

Tomar contacto con los alumnos/as, antes que se encuentren valuados externamente.





Podrá evaluar al Pasante en el transcurso de su estadía en la institución y por el otro lado, el estudiante conocerá o comprenderá mejor los objetivos perseguidos por ella.

Los Pasantes son una fuerza laboral no contaminada por la historia. Corresponde a un grupo de personas con un objetivo común: las organizaciones que prestan servicios en Hotelería no existiendo condicionamientos para la ejecución de nuevas tareas.

Se recuerda lo siguiente.

- La Práctica Profesionalizante no es un empleo.
- La actividad a desarrollar por el pasante debe ser acorde a su carrera.

### OBJETIVOS

- Suministrar al alumno una forma de aprendizaje a través de la práctica, tomando contacto con organizaciones de nuestra comunidad dedicadas a la Hotelería.
- Posibilitar al alumno que articule desde la experiencia los conceptos trabajados en la teoría.
- Lograr que a través de la observación no participante del alumno, pueda vivenciar el funcionamiento de las organizaciones hoteleras, posibilitándoles su comprensión a partir del contacto con la realidad actual.

### ACTIVIDADES

**Práctica Profesionalizante II:** Se llevarán a cabo en empresas hoteleras y de hospitalidad.

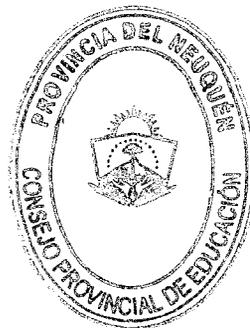
El seguimiento de la Práctica Profesionalizante en las distintas instituciones estará a cargo del Coordinador de la carrera y el Departamento de Práctica Profesionalizante Pasos a seguir:

- El alumno seleccionará o se le asignará la institución donde realizará la Práctica Profesionalizante, según el Registro de Instituciones que cuenta el Departamento de Práctica Profesionalizante de este Instituto, en la localidad en donde reside.
- No se pueden realizar Práctica Profesionalizante en los lugares habituales de trabajo en donde se desempeña el alumno laboralmente.
- El encargado del Departamento de Práctica Profesionalizante gestionará la autorización pertinente ante la institución seleccionada en cada caso para concretar el inicio de la pasantía y acordar las condiciones en que se llevará a cabo las mismas (ejemplo: días, horarios, período (desde / hasta, rol del pasante, carga horaria acordada entre la Institución y el pasante).
- Se informará al Coordinador de la Carrera los datos formales de la institución en donde se inserte el pasante (Institución/empresa/organización/dirección, teléfono, responsable, quien estará como guía del pasante dentro de cada institución, otras).
- En base a los datos, el Coordinador redactará una nota de presentación del alumno a los efectos de formalizar la solicitud de autorización ante la Institución seleccionada.

ES COPIA



OSCAR JAVIER COMPAÑ  
Subsecretario de Educación y Presidente  
del Consejo Provincial de Educación



Prof. OSCAR JAVIER COMPAÑ  
Subsecretario de Educación y Presidente  
del Consejo Provincial de Educación

Prof. IGNACIO LUIS VIVAS  
VOCAL RAMA INICIAL Y PRIMARIA  
Consejo Provincial de Educación

Prof. BERNARDO S. OLMOS FOITZICK  
Vocal Rama Media Técnica y Superior  
CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN