



Salta, 12.6 MAY 2025

RESOLUCIÓN DECECO Nº: 400-25

EXPEDIENTE Nº: 6897/23

V I S T O: Los Contenidos Programáticos y la Planificación Anual de la asignatura "Hotelería I", del primer cuatrimestre de segundo año, de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013, que se dicta en la Extensión Áulica Cafayate, de esta Universidad, para el Período Lectivo 2025, presentados por la Prof. Marta Anabel AGUILERA, Profesora Adjunta de la mencionada asignatura, y;

CONSIDERANDO:

Que la propuesta presentada cumple con las normativas vigentes de aplicación:

- Resolución Nº 521/13 del Consejo Superior, que aprueba el Plan de Estudios 2013, de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, que se dicta en la Extensión Áulica Cafayate de esta Unidad Académica.
- Resolución CD-ECO Nº 387/23 se establece la modalidad de presentación y aprobación de los contenidos programáticos y de las planificaciones de las diferentes cátedras que componen los planes de estudios dependientes de esta Unidad Académica.

Que a fs. 26 del expediente de referencia, obra Despacho Nº 139/25 de la Comisión de Docencia, Investigación y Disciplina, donde aconseja la aprobación, para el Período Lectivo 2025, de los Contenidos Programáticos y la Planificación Anual, de la asignatura "Hotelería I", de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013 que se dicta en la Extensión Áulica Cafayate.

Que el Art. 113, inc. 8 de la Resolución A. U. Nº 01/96 –Estatuto de la Universidad Nacional de Salta establece como una atribución del Consejo Directivo la de aprobar programas analíticos y la reglamentación sobre régimen de regularidad y promoción.

Que mediante las Resoluciones Nº 420/00 y 718/02, el Consejo Directivo de esta Unidad Académica, delega al señor Decano las atribuciones antes mencionadas.

POR ELLO: en uso de las atribuciones que le son propias,

LA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
JURÍDICAS Y SOCIALES
RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- APROBAR los Contenidos Programáticos, de la asignatura "Hotelería I", del primer cuatrimestre de segundo año, de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013, que se dicta en la Extensión Áulica Cafayate, de esta Facultad, para el Período Lectivo 2025, presentados por la Prof. Marta Anabel AGUILERA, Profesora Adjunta Temporal de la mencionada asignatura, y que obran como Anexo I, de la presente Resolución.

...///



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

RESOLUCIÓN DECECO N°: 400-25
///...

EXPEDIENTE N°: 6897/23

ARTÍCULO 2º.- APROBAR la Planificación Anual de la asignatura "Hotelería I", del primer cuatrimestre de segundo año, de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013, que se dicta en la Extensión Áulica Cafayate, de esta Universidad, para el Período Lectivo 2025, presentados por la Prof. Marta Anabel AGUILERA, Profesora Adjunta de la mencionada asignatura, y que obra como Anexo II de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º.- HÁGASE SABER a la Profesora Marta Anabel AGUILERA, a la Extensión Áulica Cafayate, a las Direcciones General Académica, de Alumnos y de Informática y al C.E.U.C.E., para su toma de razón y demás efectos.

ahl/vvj

Cra. María Rosa Panza de Miller
Secretaria de As. Académicos
Fac. Cs. Econ. Jur. y Soc.- U.N.Sa



Cra. MARIA ALEJANDRA NAVAS
VICEDECANA
Fac. Cs. Económicas, Jurídicas y Sociales - U.N.Sa.



ANEXO I 400-25

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

| | |
|------------------------|---|
| Asignatura: | HOTELERIA I |
| Departamento docente: | - |
| Carrera(s): | TECNICATURA UNIVERSITARIA EN GESTIÓN DE TURISMO |
| Sede: | EXTENSIÓN ÁULICA CAFAYATE |
| Período Lectivo: | 2025 |
| Plan de Estudios: | 2013 |
| Año de la carrera: | 2º AÑO |
| Cuatrimestre: | PRIMERO |
| Carga horaria total: | 90 HORAS |
| Carga horaria semanal: | 4 HORAS |

EQUIPO DOCENTE

| Docente | Categoría | Dedicación |
|----------------------------|----------------------------|-------------------|
| AGUILERA M. ANABEL | ADJUNTO | TEMPORARIO SIMPLE |
| PAOLA C. MARTINIS TIPLISKY | JEFE DE TRABAJOS PRÁCTICOS | TEMPORARIO SIMPLE |

INTEGRACIÓN DE LA ASIGNATURA EN EL PLAN DE ESTUDIOS

La resolución CS N°: 521/13 del Consejo Superior de la Universidad Nacional de Salta, establece como objetivo general de la carrera Tecnicatura en Turismo:

“Formar técnicos graduados que alcancen logros cognoscitivos, actitudinales y desarrollen habilidades y competencias necesarias para su futuro desempeño. La formación les permitirá contar con conocimientos, técnicas y herramientas adecuadas y modernas para la administración y gestión de todo lo atinente al sector del turismo y la hotelería” (p. 2)

En virtud del objetivo general de carrera, los contenidos mínimos, establecidos para la asignatura Hotelería I, aprobados por el plan de estudio son: “Concepto de hospitalidad. Orientaciones básicas en los servicios de hospitalidad. Roles y competencias. El hotel como empresa de servicios. Organigramas y funciones usuales. Servicio de información al huésped. El trabajo administrativo en recepción. El departamento de ama de llaves. El departamento de finanzas y contabilidad. El departamento de recursos humanos. El departamento de ventas. El departamento de mantenimiento. El departamento de alimentos y bebidas. Herramientas contables y estadística para administrar habitaciones y alimentos y bebidas. Evaluación de la gestión del departamento de habitaciones. Evaluación de la gestión de alimentos y bebidas. Los estados de resultados. Presupuesto operativo.”

En lo que respecta a la vinculación e integración con otras asignaturas, el plan de estudio establece la vinculación e integración directa por *correlación* con Hotelería II, Planificación y Proyectos de Inversión, Relaciones Públicas y Protocolo, Ética y Legislación. No obstante, considerando la transversalidad del campo turismo, se considera que la asignatura Hotelería I también se vincula de manera simultánea con Administración de Empresas Turísticas y Agencias de Viajes I.

IMPORTANCIA DEL ESTUDIO DE LA HOTELERIA

La cátedra Hotelería I, se encuentra ubicada en el primer cuatrimestre, del segundo año del plan de estudios de la carrera Tecnicatura universitaria en Gestión de Turismo. En virtud de ello, el estudio de la hotelería es fundamental en la formación de los futuros Técnicos en Gestión de Turismo, por varias razones.

Los contenidos abordados durante el cursado, le darán al estudiante un conocimiento integral del sector hotelero, lo que le permitirá desenvolverse profesionalmente en cualquier





tipología y categoría de alojamiento. Esto se debe a que los departamentos o áreas operativas de un hotel, son las mismas para cualquier tipología de alojamiento, lo que varía es el nivel de complejidad de cada área según la envergadura de la empresa; es por ello que el estudio de las diferentes áreas operativas de un hotel es transferible a diversas tipologías de alojamiento. Así mismo, es de destacar que se promueve desde la cátedra no solo vincularse al sector hotelero como profesional – empleado, sino también como profesional – emprendedor, motivando así el espíritu emprendedor.

Por otro lado, conocer el sector hotelero es crucial para un técnico en turismo, ya que le permite comprender la infraestructura de alojamiento en un destino y, por ende, su capacidad para satisfacer las necesidades de los visitantes, entendiendo que los alojamientos son un servicio fundamental en la experiencia del viajero. Es por ello que, el estudio de la hotelería le permitirá comprender las adaptaciones que requieren los alojamientos en relación a las necesidades y preferencias de los clientes, y las tendencias mundiales.

Además, el estudio de la hotelería les permitirá comprender su importancia para el desarrollo local de los destinos turísticos, y la generación de empleo tanto directa como indirecta (situación que es factible de analizar en un destino como Cafayate).

Por otra parte, durante el cursado de Hotelería I, se desprenden una serie de conocimientos que tienen correlación con otras asignaturas. Entre ellas, podemos destacar (asignaturas posteriores) *Hotelería II*, donde se desarrollan las áreas de un hotel vinculado a la complejidad de las TICs y las prácticas sostenibles; con *Comercialización* donde se abarca el diseño y desarrollo de un Plan de Marketing que puede llegar a ejecutar cualquier empresa de turismo; con *Planificación y Proyectos de Inversión* donde se abarca de manera teórica y práctica, a partir de una idea de negocio, la elaboración de un proyecto de inversión. También es fundamental su vinculación con *Administración de Empresas Turísticas*, ya que dicha asignatura establece los fundamentos administrativos aplicados a las empresas y en especial, dentro del campo del turismo, a las empresas hoteleras. Su vinculación con *Agencias de Viajes I*, también es de relevancia, si consideramos que la función principal de las agencias es la intermediación, entre los prestadores turísticos y los turistas. En este punto, comprendemos que en la práctica profesional la relación entre ambos servicios es mutua.

Para lograr el aprendizaje de los contenidos propuestos, se presentará en una primera instancia el organigrama de un hotel, donde se visualice cada área-departamento, para luego en las instancias posteriores ir desarrollando paso a paso un análisis detallado del funcionamiento de cada una de las áreas funcionales, operacionales (con sus tareas, funciones, personal, y su relación interdepartamental) y gerenciales con el objeto de desarrollar el conjunto de capacidades que permitirán al Técnico Universitario en Gestión de Turismo un desempeño profesional adecuado.

Los momentos de enseñanza-aprendizaje durante estos años, han demostrado que una opción factible de aprendizaje significativo son las clases teóricas-prácticas. Por ende, cada contenido teórico será abordado desde un planteamiento práctico y reflexivo. También se considera fundamental desarrollar salidas de campo, donde los estudiantes puedan visitar y conocer de manera general los diferentes tipos de alojamientos existentes en la localidad de Cafayate. Durante esta instancia, se inducirá a los estudiantes a indagar sobre cuestiones operativas de un hotel, desarrollando (aunque sean acotadas) habilidades de investigación y recolección de datos, a través de cuestionarios o entrevistas al personal de los alojamientos visitados. Esta actividad sirve, en primera instancia, como un aprendizaje para el propio estudiante, sin embargo esta actividad también tiene una correlación con la cátedra Hotelería II, donde se realiza un nuevo trabajo de campo (enfocado al uso de TIC y prácticas de sostenibilidad) que además de ser un aprendizaje por sí mismo, se obtiene un análisis de una realidad concreta, sobre la actividad hotelera de Cafayate, lo cual le proporciona a los futuros técnicos en turismo una base sólida para comprender y gestionar un sector clave en el desarrollo de destinos turísticos.





De esta manera, trabajar con los estudiantes a través de situaciones concretas que suceden en el destino, o bien en la actividad hotelera de un destino, los posiciona en una instancia de aprendizaje basado en el análisis de casos y la reflexión, indagando de manera crítica algunas situaciones que se hacen presentes en los destinos. Se busca, por tanto, no solo un aprendizaje conceptual, procedimental y técnicos del área de hotelería, sino también un aprendizaje social y crítico de la propia actividad.

OBJETIVOS

Objetivo general

- Desarrollar en los estudiantes una comprensión integral de la operación y gestión de establecimientos de alojamiento, proporcionándoles las herramientas y conocimientos necesarios para desempeñarse eficazmente en el sector hotelero y contribuir al desarrollo y gestión de destinos turísticos.

Objetivos específicos

- Desarrollar los conocimientos teóricos y prácticos de la actividad hotelera, que permita abordar y comprender la estructura organizativa de un hotel en su totalidad.
- Identificar y describir las funciones y responsabilidades de los diferentes departamentos de un hotel (recepción, habitaciones, alimentos y bebidas, etc.).
- Promover e implementar situaciones de simulación del quehacer cotidiano de un hotel, que permitan describir y comparar las funciones, tareas, y obligaciones propias de cada departamento operativo.
- Desarrollar habilidades y aplicar procedimientos estándar para la gestión de reservas, proceso de check - in y check-out de huéspedes, la atención al cliente y la resolución de problemas.
- Desarrollar una mirada analítica y reflexiva que permita evaluar la calidad del servicio en diferentes áreas del hotel y proponer mejoras.
- Comprender los procedimientos de seguridad en establecimientos de alojamiento.
- Promover la integración de los contenidos de Hotelería I, de manera transversal, con los espacios curriculares de otras asignaturas, tales como Administración de empresas turísticas, Elementos de economía, Hotelería II, Comercialización, Planificación y Proyectos de inversión, Agencia de Viajes I y Ética y Legislación.

PROGRAMA DE CONTENIDOS (ANALÍTICO Y DE EXAMEN)

UNIDAD 1: Introducción a la hotelería

Aspectos conceptuales básicos: hospitalidad y hotel. Orientaciones básicas en los servicios de hospitalidad.

Algunas consideraciones sobre la gestión de un hotel: Clasificación y tipos de empresas de alojamientos. El hotel como empresa de servicios: características de los servicios y el proceso de servucción aplicado a los hoteles.

UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel

La estructura organizacional de un hotel. Departamentos operativos y departamentos de apoyo. El organigrama de un hotel. Director General. El departamento de contabilidad. El departamento de personal: *los recursos humanos en la hotelería*. El departamento de recepción. El departamento de ama de llaves (Housekeeping). El departamento de mantenimiento y seguridad. El departamento de alimentos y bebidas. El departamento de ventas (comercial).

UNIDAD 3: Herramientas de gestión en un hotel

Herramientas para administrar un hotel: Revenue Management y Sistemas de Gestión de Propiedades. Evaluación de la gestión de un hotel (Indicadores claves de rendimiento KPIs):





Tasa de ocupación, Tarifa Diaria Promedio (ADR), ingreso promedio por habitación, ingreso por habitación disponible (RevPar), evaluación de la satisfacción del huésped. El presupuesto operativo: estructura de egresos e ingresos de un hotel.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

| AUTOR | TITULO | EDITORIAL | Lugar y año de edición |
|--|--|--|------------------------|
| Azeglio, A. Barreto, A. y Zanchetti, W. | Yield management en hotelería: estrategias para la gestión de ingresos en la PyMes de alojamiento turístico. | Fundación Proturismo | 2015 |
| Gallegos J. | Gestión de Hoteles. Una Nueva Visión. | Paraninfo | 2005 |
| García Carmen D. y Sinclair M. Patricia | Marketing Turístico | Paraninfo | 2014 |
| Gazzera, M., et al. | Las Empresas Turísticas y su Administración | EDUCO | 2010 |
| González, R.; Perini, M.M. | Formulación de Proyectos Turísticos. Pautas para microemprendimientos | EDUCO | 2014 |
| Feijoó, J. L. & María Claudia, D. (2a. ed.). | Alimentos y bebidas: su gerenciamiento en hoteles y restaurantes | Ugerman Editor | 2018 |
| López García | Recepción y atención al cliente | Paraninfo | 2003 |
| Maskaric y Pedetti | Organización y Gestión de empresas hoteleras y turísticas | - | 2018 |
| Occhiuzzi, Adriana | Housekeeping, Gerenciamiento y Planificación | Ediciones Turísticas Fundación Proturismo | 2012 |
| Saucedo R. y Maskaric J. | Gestión de Pymes Hoteleras | BUYATTI | 2017 |
| Raúl H. Saucedo | Organización y gestión de empresas turísticas | Centro Cultural de la Cooperación FLOREAL GORINI | 2013 |
| José Luis Feijoo | Fundamentos del Turismo | UGERMAN | 2018 |
| Miguel Ángel Simón | Recepción: Front Office. | Ediciones Turísticas | 2006 |
| OTRAS PUBLICACIONES | | | |
| SITIOS WEB (Optativo) | | | |



[Handwritten signature]



400-25

| BIBLIOGRAFÍA BÁSICA | | | |
|---|--------|-----------|------------------------|
| AUTOR | TÍTULO | EDITORIAL | Lugar y año de edición |
| <ul style="list-style-type: none"> • <u>Artículo digital</u>: "¿Cómo brindar una hospitalidad excepcional en la era digital?" https://argentina.ladevi.info/hoteles/hoteles-como-brindar-una-hospitalidad-excepcional-la-era-digital-n70468 • Los alojamientos turísticos. Regulacion aplicable https://www.youtube.com/watch?v=HNL0YjkRpOw&t=2s • La importancia del departamento de housekeeping en el hotel. 15 julio de 2022. Por: César Sancho, fundador de Nadiria. Página web: https://tecnohotelnews.com/ • Artículos varios de la pagina especializada: https://www.hosteltur.com/ | | | |

| BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA | | | |
|-----------------------------|---|----------------|------------------------|
| AUTOR | TÍTULO | EDITORIAL | Lugar y año de edición |
| Compilador Jose Luis Feijoo | El planeamiento estratégico en hotelería | Ugerman Editor | Buenos Aires 2012 |
| Santiago José Barcos | Una aproximación teórico práctica al estudio de las organizaciones turísticas y su administración | Haber | La Plata 2009 |
| Peter D. Nyheim | Estrategias tecnológicas para la industria de la hotelería | EUCASA | Salta 2019 |
| OTRAS PUBLICACIONES | | | |
| SITIOS WEB (Optativo) | | | |

ESTRATEGIAS Y MODALIDADES DE ENSEÑANZA

| | | | |
|---------------------------------|---|---|---|
| Clases expositivas | X | Análisis de textos | |
| Aula Taller | X | Problematización | X |
| Trabajo Individual | X | Resolución de ejercicios | |
| Trabajo en grupos de pares | X | Resolución de situaciones problemáticas | X |
| Exposición oral de alumnos | X | Estudio de casos | X |
| Debates | | Análisis de incidentes críticos | |
| Diseño y ejecución de proyectos | | Ejercicios de simulación | X |
| Seminarios-Monografías | | Prácticas en Instituciones | |
| Clases virtuales | X | Visitas guiadas | X |
| Otras: - | | | |

REGLAMENTO DE CÁTEDRA

Organización del área curricular: las clases son teóricas y prácticas, de dos (2) horas cada una.

Distribución de la carga horaria semanal: las clases se desarrollarán en teóricas los días martes, y clases prácticas los días jueves, cumplimentando 4 horas semanales de clases presenciales.

Sistema de evaluación





La evaluación de los aprendizajes es *permanente*. Se valorará la participación activa del estudiante en el desarrollo y puesta en común de las tareas propuestas en clases. Para el seguimiento se tendrá en cuenta el *porcentaje de asistencia* y el grado de participación de los estudiantes durante el cursado de la materia.

Para llevar a cabo el proceso de evaluación, se propone:

1. Pruebas escritas de carácter individual
2. Informes de salidas de campo
3. Trabajos prácticos
4. Exposiciones orales (grupales y/o individuales)

En las instancias de evaluación se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

- Objetividad y coherencia en razonamientos, que permitan al estudiante la comprensión lectora desde una reflexión crítica de la bibliografía.
- Dominio de contenidos específicos conceptuales, que permita establecer relaciones, obtener conclusiones y elaborar explicaciones con base argumentativa.
- Comunicación oral y escrita, utilizando lenguaje técnico, claro y coherente.
- Prolijidad, puntualidad y formalidad en la presentación de las actividades planificadas y trabajos prácticos.
- Intervención activa en clase a partir de la discusión de ideas, conceptos y estudios de casos.

Criterios de evaluación: A lo largo del cursado se realizarán dos (2) exámenes parciales, de modalidad escrita y de carácter individual. Cada uno de los exámenes parciales tendrá su instancia de *recuperación*.

Modalidad de aprobación de la asignatura: Para la aprobación de la asignatura, los estudiantes tienen dos opciones: *promoción o examen final*.

Requisitos y condiciones para obtener la regularidad y/o promocionalidad

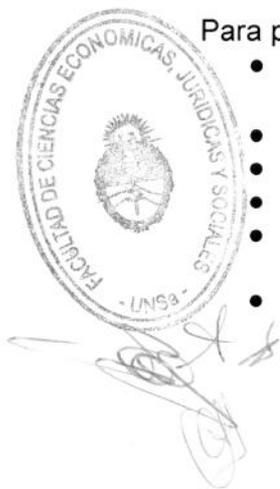
Para acreditar la materia los estudiantes poseen dos (2) alternativas:

Para regularizar

- Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales, que contarán con ejercicios teóricos y prácticos.
- Cada parcial se aprueba con un puntaje mínimo de 6 (seis) puntos.
- El estudiante podrá acceder, en cada examen parcial, a una única instancia de recuperación.
- Cada recuperatorio se aprueba con un puntaje mínimo de 6 (seis) puntos.
- Los alumnos que recuperan algún parcial pierden la posibilidad de promocionar la materia.
- Aprobación del 80 % de las actividades prácticas.
- Asistencia mínima del 70% a las clases teóricas como así también a las clases prácticas.

Para promocionar

- Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales, que contarán con ejercicios teóricos y prácticos.
- Cada parcial se aprueba con un puntaje mínimo de 8 (ocho) puntos.
- Los alumnos no podrán recuperar ningún parcial.
- Aprobación del 80% de las actividades prácticas.
- Asistencia mínima del 80% a las clases teóricas como así también a las clases prácticas.
- Si alguno de estos requisitos no se cumpliera el alumno tendrá la condición de regular.





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.

Los alumnos que no hayan superado los exámenes parciales o sus recuperatorios o no hayan cumplido con alguno de los puntos señalados precedentemente, quedarán como alumnos libres.

Modalidad y criterios de evaluación en examen final (condición regular y libre)

Al finalizar el cuatrimestre los estudiantes en condición regular deberán rendir un examen final, el mismo podrá ser escrito u oral. En ambos casos el examen final se aprueba con nota igual o superior a 4 (cuatro).

Los estudiantes en condición de libre deberán rendir un examen escrito y un examen 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.

Los alumnos regulares y libres deberán presentarse en los exámenes finales con el programa vigente correspondiente.

PROCESOS Y SISTEMA DE EVALUACIÓN

De la Enseñanza

Para evaluar la práctica docente de enseñanza, se aplicarán cuestionarios con preguntas abiertas, se dialogará con los estudiantes, se analizará de manera crítica el nivel de cumplimiento de los contenidos teóricos y prácticos programados. De esta manera, se pone a revisión permanente la práctica docente a fin de mejorar los métodos de enseñanza para que los mismos sean de calidad de acuerdo a cada grupo de estudiantes.

Del Aprendizaje

Se aplicarán instancias de autoevaluación por parte de los estudiantes. Dichas autoevaluaciones no tendrán calificación alguna, el objetivo es aplicar el auto análisis del rol de los estudiantes, que sirva a modo reflexivo y crítico de sus propios avances en los estudios académicos en el nivel universitario. Con ello, se espera que el propio estudiante logre reconocer no solo lo aprendido, sino también aquellos conocimientos que le son "difíciles", o bien momentos de enseñanza - aprendizaje que pudieran "entorpecer" o "dificultar" su aprendizaje.

Cra. María Rosa Panza de Miller
Secretaría de As. Académicos
Fac. Cs. Econ. Jur. y Soc.- UNSa



Cra. MARIA ALEJANDRA NAVAS
VICEDECANA
Fac. Cs. Económicas, Jurídicas y Sociales - U.N.Sa.



ANEXO II
PLANIFICACIÓN ANUAL 400-25

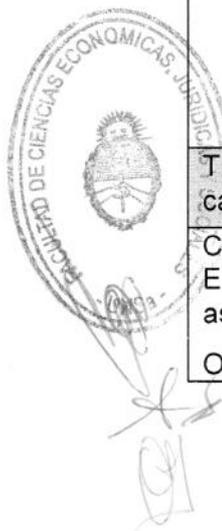
| | |
|------------------------|---|
| Asignatura: | HOTELERÍA I |
| Departamento docente: | - |
| Carrera(s): | TECNICATURA UNIVERSITARIA EN GESTIÓN DE TURISMO |
| Sede: | CAFAYATE |
| Período Lectivo: | 2025 |
| Plan de Estudios: | 2013 |
| Año de la carrera: | 2º año |
| Cuatrimestre: | PRIMER CUATRIMESTRE |
| Carga horaria total: | 90 HS |
| Carga horaria semanal: | 4 HS |

EQUIPO DOCENTE:

| Docente | Categoría | Dedicación | Correo Electrónico |
|-------------------------------|----------------------------------|----------------------|---------------------------|
| AGUILERA M. ANABEL | ADJUNTO | TEMPORARIO SIMPLE | maguilera@eco.unsa.edu.ar |
| PAOLA C. MARTINIS TIPLISKY | JEFE DE TRABAJOS PRÁCTICOS | SIMPLE TEMPORARIO | pcmt582@hotmail.com |

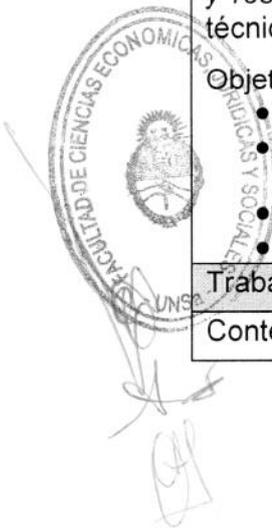
PROGRAMA DE TRABAJOS PRÁCTICOS

| |
|--|
| <p>Trabajo Práctico N° 1: Introducción a la hotelería</p> <p>Contenidos: Aspectos conceptuales básicos: <i>hospitalidad y hotel</i>. Orientaciones básicas en los servicios de hospitalidad. Algunas consideraciones sobre la gestión de un hotel: Clasificación y tipos de empresas de alojamientos.</p> <p>Objetivos específicos: <i>Que el estudiante,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conozca el concepto de hospitalidad y hotel. • Reconozca las particularidades que tiene un hotel para su gestión. • Identifique las diferentes formas de clasificar un hotel |
| <p>Trabajo Práctico N° 2: "La estructura organizativa de un hotel"</p> <p>Contenidos: El organigrama de un hotel. Departamentos operativos y departamentos de apoyo. El organigrama de un hotel. Director General. El departamento de contabilidad. El departamento de personal (recursos humanos).</p> <p>Objetivos específicos: <i>Que el estudiante,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprenda la estructura operativa de un hotel y su división por áreas funcionales. • Reconozca la importancia de los organigramas, y pueda desarrollar diseños de organigramas acorde a diferentes tipologías de hoteles, a modo de herramienta que sirva para la correcta gestión hotelera. |
| <p>TRABAJO PRÁCTICO N° 3: "Departamento de recursos humanos y la importancia del capital humano en la hotelería"</p> <p>Contenidos: El departamento de personal: <i>los recursos humanos en la hotelería</i>. La comunicación asertiva como estrategia de gestión.</p> <p>Objetivos específicos: <i>que el estudiante,</i></p> |





| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Comprenda la importancia de los recursos humanos en el sector hotelero ● Reconozca cómo la gestión efectiva del personal influye en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. ● Entienda la comunicación asertiva como una herramienta de gestión. ● Conozca las funciones y responsabilidades del departamento de recursos humanos en un hotel |
| Trabajo Práctico N° 4: "Las actividades de recepción" |
| <p>Contenidos: Funciones del departamento de recepción. Organigrama. Personal del área de recepción. Servicio de información al huésped. Información interna y externa al hotel. Proceso de Check-in y Check-out. Perfil profesional del recepcionista. Vocabulario técnico del área de recepción.</p> <p>Objetivos específicos: <i>Que el estudiante,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reconozca el papel crucial de la recepción como el primer y último punto de contacto con el cliente. ● Conozca y ejercite actividades del área de recepción. ● Conozca los procedimientos y protocolos de recepción: <i>proceso de check-in y check-out, diferentes tipos de habitaciones y tarifas, diferentes tipos de clientes.</i> ● Maneje el vocabulario técnico del área de recepción. ● Conozca el perfil profesional del recepcionista, y las habilidades necesarias. |
| Trabajo Práctico N° 5 : "Las actividades de reservas " |
| <p>Contenidos: Funciones del área de reservas. Tipo, origen y tratamiento de la reserva. Políticas de tarifas. Recepción y reservas, y su relación con las demás áreas del hotel. Vocabulario técnico del área de recepción y reservas.</p> <p>Objetivos específicos: <i>Que el estudiante,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comprenda y realice el proceso completo de reservas: <i>desde la solicitud inicial hasta la confirmación y el seguimiento.</i> ● Entienda las políticas de tarifas y la gestión de la disponibilidad de habitaciones. ● Conozca los diferentes tipos de reservas: <i>Individuales, grupales, corporativas, etc. y comprender las particularidades de cada tipo.</i> ● Comprenda como recepción y reservas se relacionan entre sí y con las demás áreas funcionales. |
| Trabajo Práctico N° 6: "Actividades del departamento de housekeeping" |
| <p>Contenidos: Funciones del departamento de housekeeping. Organigrama. Personal del área: <i>funciones y responsabilidades.</i> Su relación con las demás áreas operativas del hotel. Vocabulario técnico del área de housekeeping.</p> <p>Objetivos específicos: <i>Que el estudiante,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conozca y comprenda las funciones propias del área de housekeeping. ● Conozca el personal que trabaja en el área de housekeeping, y las tareas propias de cada uno. ● Conozca y aplique de forma práctica el reporte de habitaciones de un hotel. ● Comprenda la relación interdepartamental. |
| Trabajo Práctico N° 7: "Actividades del área de mantenimiento y seguridad" |
| <p>Contenidos:</p> |





Organigrama. Funciones del departamento de mantenimiento y seguridad. Tipos de mantenimientos. Personal del departamento del área de seguridad. Relación interdepartamental.

Objetivos específicos: *Que el estudiante,*

- Conozca el organigrama del área de mantenimiento y seguridad de un hotel
- Conozca las funciones y el personal del área de mantenimiento y seguridad
- Conozca los posibles tipos de mantenimientos que se realizan en los hoteles
- Conozca los elementos que se utilizan en el área de seguridad, y la importancia de su implementación.
- Comprenda la relación interdepartamental.
- Comprenda la importancia de realizar las tareas de mantenimiento en un hotel.

Trabajo Práctico N° 8: "El departamento de alimentos y bebidas"

Contenidos:

Organigrama. Área producción de alimentos. Personal y funciones. Área de servicio. Room service. Relación con las demás áreas del hotel. Vocabulario técnico del área de A & B.

Objetivos específicos: *Que el estudiante,*

- Conozca las subdivisiones del departamento de A&B
- Comprenda las funciones y el personal del área de alimentos y bebidas
- Reflexione sobre la importancia del área de A&B
- Analice la relación interdepartamental.

Trabajo Práctico N° 9: "El departamento de ventas"

Contenidos:

Organigrama, objetivos y funciones del departamento de ventas.

Objetivos específicos: *Que el estudiante,*

- Conozca y comprenda las funciones básicas del área de ventas
- Ejercite técnicas de ventas y comunicación de un hotel.
- Analice y comprenda la relación interdepartamental.

Trabajo Práctico N° 10: Herramientas de gestión de un hotel

Contenidos:

Revenue Management. Evaluación de la gestión de un hotel: *Tasa de ocupación, ingreso promedio por habitación, ingreso por habitación disponible (RevPar), evaluación de la satisfacción del huésped.* El presupuesto operativo: *estructura de egresos e ingresos de un hotel.*

Objetivos específicos: *Que el estudiante,*

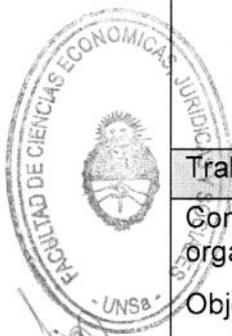
- Comprenda el concepto de Revenue Management en el sector alojamiento y su forma de aplicación.
- Conozca herramientas contables y estadísticas usadas en el sector alojamiento.
- Conozca de manera general cómo está conformado el presupuesto operativo de un hotel.

Trabajo Práctico N° 11: "Trabajo Integrador"

Contenidos: La departamentalización de un hotel. Las funciones. El personal. Los organigramas. Las diferentes tipologías de alojamientos. Análisis de casos.

Objetivos específicos: *Que el estudiante,*

- Desarrolle un trabajo de relevamiento e investigación sobre cuestiones relativas a la actividad hotelera, en establecimientos específicos de Cafayate.





- Realice un informe escrito de manera clara y coherente donde quede plasmado los datos recabados.
- Desarrolle habilidades de escritura y presentación.

HORARIOS DE CLASES

| Clases | Comisión N° | Docente | Días | Horario |
|----------|-------------|-------------------------|--------|---------|
| TEÓRICAS | Única | Aguilera M. Anabel | Martes | 19 a 21 |
| PRÁCTICA | Única | Paola Martinis Tiplisky | Jueves | 19 a 21 |

HORARIOS DE CLASES POR ZOOM (Optativo)

| Clases | Comisión N° | Docente | Días | Horario |
|-----------------------|-------------|-------------------------|---------------------------------------|---------------------------|
| TEÓRICAS PRÁCTICAS | Única | Aguilera M. Anabel | Sincrónico y asincrónico semanalmente | Horario de clase (1 hora) |
| | Única | Paola Martinis Tiplisky | Sincrónico y asincrónico semanalmente | Horario de clase (1 hora) |

DISTRIBUCIÓN DE LA CARGA HORARIA

| SEMANA N° | FECHA | CLASES TEÓRICAS | CLASES PRÁCTICAS | SALIDA DE CAMPO |
|-----------|----------|---|-------------------------------------|-----------------|
| | | TEMA | TEMA | |
| 1 | 18/03/25 | UNIDAD 1: Introducción a la hotelería | | |
| 1 | 20/03/25 | | Introducción a la hotelería | |
| 2 | 25/03/25 | UNIDAD 1: Introducción a la hotelería | | |
| 2 | 27/03/25 | | Introducción a la hotelería | |
| 3 | 01/04/25 | UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel | | SALIDA |
| 3 | 03/04/25 | | Estructura organizativa de un hotel | |
| 4 | 8/04/25 | UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel | | SALIDA |
| 4 | 10/04/25 | | Estructura organizativa de un hotel | |
| 5 | 15/04/25 | UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel | | SALIDA |

[Handwritten signatures and initials]



| SEMANA N° | FECHA | CLASES TEÓRICAS | CLASES PRÁCTICAS | SALIDA DE CAMPO |
|-----------|----------|--|-------------------------------------|-----------------|
| | | TEMA | TEMA | |
| 5 | 17/04/25 | | Estructura organizativa de un hotel | |
| 6 | 22/04/25 | UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel | | SALIDA |
| 6 | 24/04/25 | | Estructura organizativa de un hotel | |
| 7 | 29/04/25 | Examen Parcial Horario: 19 a 21hs | | |
| 7 | 01/05/25 | | Estructura organizativa de un hotel | |
| | 06/05/25 | Mesa de Finales | | |
| | 08/05/25 | Mesa de Finales | | |
| 8 | 13/05/25 | UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel | | |
| 8 | 15/05/25 | | Estructura organizativa de un hotel | |
| 9 | 20/05/25 | UNIDAD 2: Estructura organizativa de un hotel | | SALIDA |
| 9 | 22/05/25 | | Estructura organizativa de un hotel | |
| 10 | 27/05/25 | UNIDAD 3: Herramientas de gestión en un hotel | | SALIDA |
| 10 | 29/05/25 | | Herramientas de gestión en un hotel | |
| 11 | 03/06/25 | UNIDAD 3: Herramientas de gestión en un hotel | | SALIDA |
| 11 | 05/06/25 | | Herramientas de gestión en un hotel | |
| 12 | 10/06/25 | UNIDAD 3: Herramientas de gestión en un hotel | | SALIDA |
| 12 | 12/06/25 | | Herramientas de gestión en un hotel | |
| 13 | 17/06/25 | Examen Parcial Horario: 19 a 21hs | | |
| 13 | 19/06/25 | | Herramientas de gestión en un hotel | |





Universidad Nacional de Salta

400-25



Facultad de Ciencias Económicas,
Jurídicas y Sociales

| SEMANA N° | FECHA | CLASES TEÓRICAS | CLASES PRÁCTICAS | SALIDA DE CAMPO |
|--------------------------------|----------|-----------------|--|-----------------|
| | | TEMA | TEMA | |
| 14 | 24/06/25 | Repaso | | |
| 14 | 26/06/25 | | Examen Parcial 1° y 2° Recuperatorio Horario: 19 a 21hs | |
| CANTIDAD DE CLASES | | 14 | 14 | 8 SALIDAS |
| Hs. por Clase | | 2 hs | 2 hs | - |
| Carga Horaria virtual (Moodle) | | 11 hs | 11 hs | - |
| CARGA HORARIA | | 39 hs | 39 hs | 12 hs |
| CARGA HORARIA TOTAL | | 90HS | | |

PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES POR CUATRIMESTRE

| Actividades de Docencia | Docente a cargo | Cuatrimestr e (1° y 2°) |
|---|---|-------------------------|
| Planificación integral de actividades presenciales | Lic. AGUILERA, M. Anabel | 1° y 2° |
| Formulación y reformulación, control y resolución de trabajos prácticos | Lic. AGUILERA, M. Anabel Lic. MARTINIS TIPLISKY, Paola | 1° |
| Revisión y control de bibliografía | Lic. AGUILERA, M. Anabel | 1° y 2° |
| Dictado de clases teóricas | Lic. AGUILERA, M. Anabel | 1° |
| Dictado de clases prácticas | Lic. MARTINIS TIPLISKY, Paola | 1° |

| Actividades de Investigación | Docente a cargo | Cuatrimestre (1° y 2°) |
|--|--------------------------|------------------------|
| Investigación académica (en el marco de la maestría en Desarrollo y Gestión del Turismo) | Lic. AGUILERA, M. Anabel | 1° |

CLASES DE CONSULTA

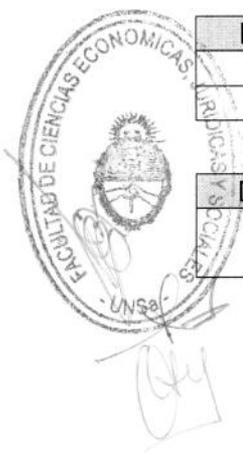
| Día Semana | Horario | Periodicidad | Lugar | Responsable/s |
|------------|---------|--------------|-------|--------------------|
| Martes | 18 a 19 | Semanal | Aula | Aguilera M. Anabel |

CONSULTAS ON-LINE Y/O POR PLATAFORMA (Optativo)

| Día Semana | Correo electrónico | Responsable/s |
|------------|---------------------------|-------------------------|
| Viernes | maguilera@eco.unsa.edu.ar | Aguilera M. Anabel |
| Lunes | pcmt582@hotmail.com | Tiplisky Paola Martinis |

REUNIONES DE CÁTEDRA

| Día Semana | Horario | Periodicidad | Lugar |
|------------|---------|--------------|---|
| Lunes | 17 hs | Mensual | Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Sociales |





ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DOCENTE

| Curso | Docente/s | Lugar y fecha |
|--|-------------------------|----------------------------|
| Especialización en Docencia Universitaria | Aguilera M. Anabel | UNSa Cursado anual 2025 |
| Cursos de Capacitación a dictarse por el Ministerio de Cultura y Turismo Salta | Aguilera M. Anabel | A confirmar |
| Cursos de Capacitación a dictarse por el Ministerio de Cultura y Turismo Salta | Paola Martinis Tiplisky | A confirmar |

DISTRIBUCIÓN HORARIA SEMANAL ESTIMADA DEL EQUIPO DOCENTE:

| Docente | Docencia | Investigación | Gestión | Extensión |
|--------------------|----------|--------------------------------|---------|-----------|
| Aguilera M. Anabel | 6 | 2 (en el marco de la maestría) | - | 2 |
| Paola Martinis | 8 | - | - | 2 |

OTRAS ACTIVIDADES

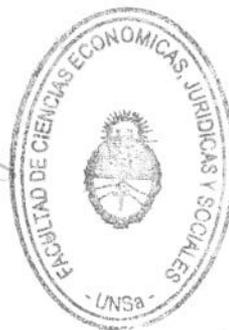
La Lic. Aguilera Anabel es también docente de las cátedras Comercialización en Cafayate, durante el primer cuatrimestre, y docente de Hotelería II y Planificación y Proyecto de Inversión en el segundo cuatrimestre. Además, es directora del proyecto de extensión "Relevamiento de los alojamientos turísticos en la localidad de Cafayate", aprobado por resolución RES. CD ECO N° 357-24

La Lic. Martinis Tiplisky Paola es también docente de las cátedras Comercialización en Cafayate, durante el primer cuatrimestre. Además, es co-directora del proyecto de extensión "Relevamiento de los alojamientos turísticos en la localidad de Cafayate", aprobado por resolución RES. CD ECO N° 357-24

OBSERVACIONES

La cátedra pone a disposición de los alumnos el uso de todos los recursos tecnológicos que se consideran aptos a efectos de mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje. Se habilita un WhatsApp grupal y un aula Moodle para acompañar los procesos de aprendizaje.


Cra. María Rosa Panza de Millar
Secretaría de As. Académicos
Fac. Cs. Econ. Jur. y Soc.- UN.Sa




Cra. MARIA ALEJANDRA NAVAS
VICEDECANA
Fac. Cs. Económicas, Jurídicas y Sociales - U.N.Sa