



Consejo de Educación
Técnico Profesional
Universidad del Trabajo del Uruguay

**PROGRAMA PLANEAMIENTO EDUCATIVO
DEPARTAMENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR**

		PROGRAMA			
		Código en SIPE	Descripción en SIPE		
TIPO DE CURSO		050	Curso Técnico terciario		
PLAN		2015	2015		
SECTOR DE ESTUDIO		711	Hotelería		
ORIENTACIÓN		40D	Gestión de Alojamiento		
MODALIDAD		-----	-----		
AÑO		1	Primero		
TRAYECTO		-----	-----		
SEMESTRE		1	Primero		
MÓDULO		-----	-----		
ÁREA DE ASIGNATURA		342	Gestión de Alojamiento		
ASIGNATURA		17991	Gestión de Alojamiento I		
ESPACIO o COMPONENTE CURRICULAR		-----			
MODALIDAD DE APROBACIÓN		Según el Anexo correspondiente			
DURACIÓN DEL CURSO		Horas totales: 90	Horas semanales: 6	Cantidad de semanas: 15	
Fecha de Presentación: 09-05-2016	Nº Resolución del CETP	Exp. Nº	Res. Nº	Acta Nº	Fecha __/__/__

FUNDAMENTACIÓN

La asignatura Gestión de Alojamiento I se encuentra en el primer semestre de la Tecnicatura Gestión de Alojamiento, teniendo un carácter teórico – práctico de manera de poner a los estudiantes “en situación de” conocer y resolver la complejidad y diversidad de motivaciones, volúmenes y expectativas de los nuevos turistas.

Esta asignatura busca desarrollar en los estudiantes las competencias necesarias para afrontar la dinámica del Sector Hospedaje y la necesidad incesante de adaptación a los nuevos tiempos que se caracterizan por la creciente globalización, las nuevas tecnologías, la descentralización empresarial, los mercados abiertos, la diferenciación, la competitividad, el valor agregado y la calidad empresarial y ambiental.

La rapidez de los cambios y los niveles de excelencia exigen la formación de recursos humanos con un alto grado de autonomía y responsabilidad, flexibles y creativos para desenvolverse en situaciones complejas de manera satisfactoria. Ese es el desafío de la Educación: no limitar su campo de acción a la adquisición de conocimientos, sino promover la internalización de “*competencias*”, entendidas como un aprendizaje construido, asociado al saber movilizar todos o parte de los recursos cognitivos y afectivos que el individuo dispone, para enfrentar situaciones diversas.

La mejora constante de la calidad de un destino turístico es un aspecto clave para satisfacer la creciente diversidad de necesidades de los turistas y asegurar el desarrollo equilibrado y sostenible de la región.

Si definimos a la calidad como la capacidad de un producto o servicio de cumplir con las necesidades, intereses y expectativas de un usuario o cliente, es necesario conocer al cliente para definir los elementos que componen una estrategia de destino basada en estándares de calidad. Estos son los aspectos que influyen en la percepción que el turista se forma del destino asociando el grado de satisfacción con la valoración del viaje en su conjunto y por ende con su deseo de repetirlo o recomendarlo a conocidos o familiares.

La implantación de normas de calidad es un proceso continuo integrado en la gestión del destino turístico que debe buscar la satisfacción de los turistas y visitantes, la promoción de la economía local, la conservación del entorno y el desarrollo de la calidad de vida de la población local.

“Únicamente a través de la calidad se puede competir (...) y para conseguirla, además de otros caminos, está la formación, auténtica columna vertebral de este proceso”

(Blasco, Albert 2006)

La asignatura Gestión de Alojamiento I tiene como propósito clave introducir a los estudiantes en el mundo del alojamiento explicando sus diversas tipologías, las nuevas tendencias marcadas por la diferenciación, el cuidado del ambiente y la “tematización del producto ‘hospedaje’”. Por lo tanto, se familiarizará al estudiante en las peculiaridades de las diversas instalaciones que brindan hospedaje tales como hoteles, moteles, campings, albergues, estancias, tiempos compartidos, etc. para, posteriormente y debido a la mayor complejidad que presenta la primera de las nombradas, profundizar el análisis de las principales funciones de cada uno de sus departamentos.

COMPETENCIAS

Investigar a partir de la familiarización de la consulta de fuentes diversas como prensa especializada, Internet y bibliografía especializada.

Incorporar la necesidad de aprender a aprender como política de la formación continua.

Analizar críticamente la Información y aplicar los conocimientos en la práctica.

Interpretar las necesidades implícitas y latentes de los huéspedes y satisfacer las de manera creativa generando experiencias satisfactorias y de fidelización.

Identificar atractivos naturales y culturales de la localidad de manera de transmitir el patrimonio material e inmaterial del sitio donde está ubicado el alojamiento de manera de enriquecer la estadía del huésped.

Interactuar con los actores de la comunidad receptora de manera de propiciar el encuentro entre visitantes y comunidad receptora y de esta manera hacerla partícipe de los beneficios de la actividad turística.

Desarrollar la capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.

Incluir la variable “conflicto” entre los diversos sectores de la empresa y dentro del sistema turístico para trabajar hacia objetivos y metas comunes.

Incentivar la capacidad de observación y de escuchar las sugerencias de los huéspedes, de los compañeros de trabajo, y de sus superiores para lograr la mejora continua.

Visualizar alternativas extraordinarias o de emergencia para reflexionar sobre las soluciones posibles en un trabajo de equipo.

Interpretar los datos macroeconómicos e identificar y valorar las variables económicas relevantes que intervienen en una empresa de alojamiento.

Calcular los “ratios” básicos que determinan la situación financiera del estableciendo

Manejar las técnicas de comunicación para la optimización de las relaciones dentro de las diferentes áreas del hotel y con los clientes.

Conocer y practicar el trato adecuado a las personas con diferentes tipos de discapacidad.

Crear, organizar y promover actividades inclusivas, detectando y neutralizando riesgos potenciales en los espacios internos y externos de los equipamientos de alojamiento..

Comunicarse con los clientes en inglés y portugués interpretando y transmitiendo la información necesaria para alcanzar los objetivos esperados.

EJES VERTEBRADORES

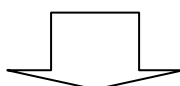
La asignatura Gestión de Alojamiento I se desarrolla de manera integrada con Introducción al Turismo y Patrimonio y Hospitalidad de manera de analizar la estructura de servicios del establecimiento en su entorno físico y cultural.

En la semana 16 del primer semestre se incluye un Seminario de “Accesibilidad e Inclusión” para sensibilizar a los estudiantes sobre la atención a personas con discapacidad y a las barreras físicas y actitudinales que impiden a ellas a disfrutar del derecho a una estadía satisfactoria.

El marco teórico de esta asignatura como el de la Tecnicatura de la que forma parte, es el turismo sostenible económico, social, cultural y ambientalmente.

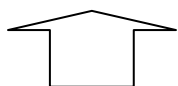
Las áreas temáticas que comprende el presente programa son:

Funcionamiento global de un alojamiento en un entorno sostenible económico, socio-cultural y ambiental



Técnicas de Gestión de los procesos operativos En los alojamientos hoteleros y extra hoteleros

Experiencia satisfactoria del Huésped



**Calidad en el sector servicio
y medioambiental**



**Compromiso Ético y
Responsabilidad social**

Que se vinculan a través de los siguientes ejes vertebradores:

- 1- Promover el trabajo en equipo,
- 2- Impulsar la consulta de fuentes diversas y la investigación,
- 3- Motivar la creatividad y la innovación.
- 4- Desarrollar la autonomía, la adaptación a los cambios y la toma de decisiones.

PROGRAMA

UNIDAD I: LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Propósito Clave (objetivo): Analizar la diversidad de empresas de alojamiento en relación a una demanda cambiante e innovadora que hace necesaria la segmentación y diferenciación de la oferta.

Competencias	Contenidos	Actividades
Manejo de terminología turística y de alojamiento	Concepto de alojamiento turístico.	Consulta de la bibliografía indicada.
Relacionar las tendencias del mercado turístico con las preferencias de los nuevos turistas	Evolución del Sector alojamiento.	Trabajar con las estadísticas de la OMT y MINTUR
Interpretar las necesidades implícitas y latentes de los huéspedes y satisfacerlas de manera creativa generando experiencias satisfactorias y de fidelización.	Nuevas tendencias en alojamiento turístico	Invitar a entidades o técnicos a relatar sus experiencias en Proyectos Turísticos.
Ubicar el alojamiento	Tipología de los alojamientos. Clasificación y Calificación. Análisis de la categoría extrahotelero: Camping	Visitar y realizar informes de las diversas clases de alojamiento. Trabajar en equipos y realizar debates.

A.N.E.P.
Consejo de Educación Técnico Profesional
Programa Planeamiento Educativo

dentro del marco de la sostenibilidad	Albergues Hostales Complejos de Cabañas Establecimientos rurales Tiempos compartidos	Actividad de clasificación y categorización de alojamientos turísticos según criterios internacionales. Trabajo de investigación en equipos. Debate y Exposición. Actividades recreativas vinculadas a los alojamientos relacionados con la Naturaleza
---------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

UNIDAD II: PERFIL DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO

Propósito Clave (objetivo): A partir de la experiencia de los alumnos, introducir el vocabulario técnico para comprender el funcionamiento global de esta forma de alojamiento, de las relaciones interdepartamentales así como la documentación utilizada.

Competencias	Contenidos	Actividades
<p>Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos a la práctica.</p> <p>Habilidad para buscar, procesar información de diversas fuentes.</p> <p>Comprender la dinámica del hotel y la gestión de calidad enfocada al huésped.</p> <p>Capacidad para organizar y planificar el tiempo.</p> <p>Valorar las técnicas de segmentación de un mercado .competitivo.</p> <p>Reconocer diferentes tipos de clientes.</p>	<p>Hotel: definición, clasificación y categorización a nivel internacional y nacional.</p> <p>Vocabulario Técnico</p> <p>Estructura interna: diversos tipos de organigrama.</p> <p>Departamentos y áreas funcionales. Misión de cada uno.</p> <p>Centros de venta y centros de apoyo.</p> <p>Tipos de habitaciones.</p> <p>Unidad de venta: Habitación /día</p> <p>Planes de alojamiento: alojamiento, alojamiento y desayuno, media pensión, pensión completa y todo incluido</p> <p>Tarifas y descuentos</p>	<p>Consulta de la bibliografía indicada.</p> <p>Proyección de videos.</p> <p>Invitar a gerentes o responsables de diversos tipos de hotelería</p> <p>Estudio de casos. Analizar diversos tipos de organigrama</p> <p>Uso de sistema informático hotelero: modelos configurados.</p> <p>Ejercicios de cálculo de ingresos en relación al porcentaje de ocupación.</p> <p>Ejercicios de cálculo a partir de diferentes tipos de tarifas.</p> <p>Trabajar en equipos y realizar debates.</p> <p>Visitar y realizar informes de las diversas categorías de hoteles de Uruguay.</p>

UNIDAD III: LA RECEPCIÓN HOTELERA Y EL CICLO DEL HUÉSPED

Propósito Clave (objetivo): Que los estudiantes comprendan el rol que cumplen las funciones de recepción y conserjería como “nexo” entre los clientes y el hotel y como fuente de información calificada para brindar una atención personalizada. Apreciar las funciones de la recepción a través de la dinámica de la vida del huésped: pre- viaje - estadía - post viaje.

Competencias	Contenidos	Actividades
<p>Interpretar las necesidades implícitas y latentes de los huéspedes y satisfacer las de manera creativa generando experiencias satisfactorias y de fidelización.</p> <p>Organizar, gestionar y supervisar el servicio de recepción y conserjería</p> <p>Reconocer diferentes tipos de clientes con sus diversas necesidades.</p> <p>Atender a los clientes en su estadía cumpliendo el estándar de calidad del establecimiento.</p> <p>Aplicar los conocimientos</p>	<p>Ubicación física dentro del hotel.</p> <p>Organigrama específico.</p> <p>Departamento de Recepción y subdepartamentos para hoteles de cadena.</p> <p>Departamento Recepción multifuncional para emprendimientos medianos y pequeños.</p> <p>Perfil ocupacional: requerimientos y funciones de cada puesto. Los Turnos.</p> <p>El cliente: tipos según procedencia y segmento socio-económico</p> <p>El huésped: definición y tipologías.</p>	<p>Consulta de la bibliografía indicada.</p> <p>Proyección de videos.</p> <p>Uso de sistema informático hotelero</p> <p>Visitar hoteles y realizar entrevistas e informes sobre la organización de estas funciones.</p> <p>Ejercicios de elaboración de turnos y cálculo de personal requerido.</p> <p>Entrevistas a jefes e recepción para conocer con el tipo de demanda que trabaja cada establecimiento.</p>

teóricos a la formalización de la documentación y contribuir a la gestión a través del trabajo en equipo	Concepto de ciclo del huésped. Etapas Sectores involucrados con la Recepción y Conserjería.	Trabajar en equipos y realizar debates.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

UNIDAD IV: HOUSEKEEPING

Propósito Clave (objetivo): Conocer y valorar la influencia que el departamento de housekeeping tiene en la opinión que el cliente se lleva del hotel. Comprender su complejidad e interdependencia con el resto de las áreas del establecimiento.

Competencias	Contenidos	Actividades
Comprender que este departamento se encarga del producto “estrella” del Hotel : la habitación Apreciar que la falta de limpieza y orden es la primer razón para abandonar el hotel. Comprender la incidencia de este sector en la gestión de calidad enfocada al huésped. Capacidad para organizar y planificar el tiempo. Relacionar su accionar con el respecto al ambiente al	Áreas de responsabilidad: Organizar y supervisar el servicio de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa Preparación de la jornada. Tipos de servicio: matutino, abierto de camas, limpiezas profundas, y programadas. Rutinas operativas: servicio	Consulta de la bibliografía indicada. Uso de sistema informático hotelero Entrevistas con gobernantas y mucamas de hoteles de diferente tamaño y categoría. Visitar y realizar informes de las diversas categorías de hoteles de Uruguay. Role play

A.N.E.P.
Consejo de Educación Técnico Profesional
Programa Planeamiento Educativo

<p>utilizar productos biodegradables y cuidar los recursos como el agua y la energía. Reflexionar sobre la relación entre sus “atenciones” con los clientes y el proceso de fidelización</p>	<p>matutino, abierto de camas Informes operativos: salidas, entradas, de peticiones especiales relativos al departamento. Finalización de la jornada. Supervisión de áreas, preparativos para jornada siguiente.</p>	<p>mucama/gobernanta/recepción. Role play de huéspedes y su relación con los integrantes del housekeeping. Trabajar en equipos, realizar debates e informes..</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SUGERENCIAS METODOLÓGICAS

El logro de los objetivos y competencias aportadas por cada una de las unidades del programa se sustentan en la herramienta de la Coordinación. Dado que el servicio de la hospitalidad integra el Sector Turismo y este es esencialmente una actividad interdisciplinaria.

Este programa, como se ha indicado en las Actividades debe coordinar con todas las asignaturas de la Tecnicatura, en mayor o menor medida según el tema específico.

Otro pilar es la dinámica de una clase que debe partir de los conocimientos, capacidades, y experiencia de los estudiantes para trabajar las competencias propuestas en el curso. Por lo tanto, se incentivarán las clases interactivas a partir de la lectura de la bibliografía indicada, proyección de videos, trabajos en equipo finalizando en debates y registros finales.

Asimismo se propician visitas a los centros de alojamiento o la realización de Foros con invitados pertenecientes al sector alojamiento.

Preparar y realizar salidas didácticas son la condición sine qua non para desarrollar cada una de las unidades del programa. Se debe propiciar la iniciativa de los diferentes equipos, la exposición de los temas en clase, la participación como jóvenes responsables de asumir las funciones de trabajo para la que se están formando.

Por tanto, en este primer año de la asignatura Gestión de Alojamiento I se debe ser coherente poniendo en práctica lo enunciado en la fundamentación de la Tecnicatura de Gestión de Alojamiento respecto al rol que juega la educación por competencias en el de “ poner a los estudiantes “ en situación”, a partir de la internalización de los conceptos básicos del sistema turístico y de la ejecución de actividades que incorporan competencias específicas y transversales esenciales para facilitar el ingreso al mundo laboral.

Unidad I: Los alojamientos turísticos	16 horas
Unidad II: Perfil del establecimiento hotelero	16 horas
Unidad III: La Recepción hotelera y el ciclo del huésped	18 horas
Unidad IV: Housekeeping	18 horas
Foros y horas de parciales	16 horas

La asignatura es la que realiza el seguimiento de las pasantías curriculares que se desarrollan en los hoteles y que suponen un total de 60 horas. Las mismas se coordinarán de acuerdo a los conocimientos operativos adquiridos (reservas, check in, housekeeping, check out) siendo estos los temas centrales de la pasantía. Del mismo modo se tendrán en cuenta los principios centrales de la tecnicatura como hilo conductor. Se monitoreará con presencia del docente y con el personal a cargo del hotel, según pautas dadas por el docente.

Total carga horaria semestral de la asignatura	90 horas
------------------------------------------------	----------

EVALUACIÓN

La evaluación deberá ser coherente con esta práctica: estará integrada al funcionamiento de las situaciones problemas e incorporará al propio alumno a la reflexión sobre su actuación, sus dificultades y la visión de sus propios compañeros de clase.

La evaluación formativa, integrada al proceso de enseñanza- aprendizaje debe iniciarse con un diagnóstico inicial, el que informará sobre los conocimientos previos de los alumnos, situación laboral y entorno familiar y social para luego elaborar de manera coordinada con el equipo docente de la Tecnicatura, las estrategias y recursos didácticos a utilizar. Será fundamental evaluar de acuerdo a la metodología utilizada. La evaluación es parte del proceso pedagógico permitiendo realizar ajustes y modificaciones a lo largo del camino.

Finalmente, el curso se aprobará con la evaluación de la pasantía – que es obligatoria - que se incluirá en la nota de la asignatura y un examen final compuesto de dos partes; una escrita y otra oral que para esta especialización es fundamental.

EQUIPAMIENTO NECESARIO

Para alcanzar los objetivos y las competencias de los estudiantes en el sentido de ponerlos en situación de la función para la cual se están preparando es necesario contar con el siguiente equipamiento:

- Un mostrador de recepción
- Un Rack de llaves (cajón dividido en tantos espacios como habitaciones donde van colgadas las llaves.
- PC con conexión a Internet
- Software de hotelería
- Papelería indicada.

BIBLIOGRAFÍA

ALCARAZ VARÓ, Enrique (2006) Diccionario de Términos de Turismo y de Ocio. Madrid. Editorial Ariel.

BLASCO, ALBERT (Coord) (2006) Manual de gestión de producción de alojamiento y restauración. Madrid. Editorial Síntesis.

BULL, ADRIÁN – (1994) La economía del sector turístico. Madrid. Editorial Alianza

CHON, Kye- Sung – SPARROWE, Raymond (2001) Atención al cliente en Hostelería. Madrid. Editorial Paraninfo – Thompson Learning

Di MURO PÉREZ.- Luis (2012): Manual Práctico de Recepción hotelera. Segunda Edición. México. Editorial Trillas.

DE LA TORRE, FRANCISCO (1997) Administración Hotelera. Primer Curso: división cuartos. Primera edición 1990. (Cuarta reimpression). México. Editorial Trillas.

DE LA TORRE, FRANCISCO (1997) Administración Hotelera. Segundo Curso: alimentos y bebidas. Primera impresión 1983 (Octava reimpression) México. Editorial Trillas.

DORADO, José Antonio (2004) Organización y Control de empresa de Hostelería y Turismo. Madrid. Editorial Síntesis.

GONZÁLEZ, L – TALÓN, P (2003) Dirección hotelera. Operaciones y procesos. Madrid. Editorial Síntesis.

GALLEGO, J.F. (2007) Gestión de Hoteles. Una Nueva Visión. Madrid. Editorial Thomson Paraninfo.

IGLESIAS TOVAR, J. Ramón (1998) Comercialización de productos y servicios turísticos. Ciclos Formativos. Formación profesorado Superior. Madrid. Editorial Síntesis

JULIA, M – PORSCHE, F (2002) – Gestión de Calidad aplicada a la hostelería y restauración. Madrid. Pearson Educación.

KOTLER, Ph. –BOWEN, J. – MAKENS,J – (2004) Marketing para Turismo. Madrid. Editorial Pearson.

MESTRES SOLER, Juan (1995) Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Barcelona. Edición Gestión 2000 SA

MONTANER, JORDI Estructura del Mercado turístico. Barcelona. Ed. Síntesis.

OLMO GARRE, María José (2008) Departamento de Hotel. Sistemas y procesos. Madrid. Editorial Síntesis.

PERRENOUD, P (1997): Construir Competencias desde la Escuela. Dolmen Ediciones, Santiago de Chile

SANCHO, AMPARO (1998) (Comp.) Introducción al Turismo. Madrid. Organización Mundial del Turismo.

SIMON, Miguel A. (2004) HOUSEKEEPING. Buenos Aires. Ediciones Turísticas.

SCHÜLTER, R – WINTER, G (2003)– Turismo, una perspectiva Empresarial. Buenos Aires. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos.

SCHÜLTER, R – (2000)– Investigación en Turismo y Hotelería. Buenos Aires Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos.

TINARD, YVES (1999) Turismo. Economía y Gestión. Traducción Álvarez Souza, Antonio. Barcelona.