



Consejo de Educación  
Técnico Profesional  
Universidad del Trabajo del Uruguay

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

		<b>PROGRAMA</b>			
		<b>Código en SIPE</b>	<b>Descripción en SIPE</b>		
<b>TIPO DE CURSO</b>		050	Curso Técnico terciario		
<b>PLAN</b>		2015	2015		
<b>SECTOR DE ESTUDIO</b>		711	Hotelería		
<b>ORIENTACIÓN</b>		40D	Gestión de Alojamiento		
<b>MODALIDAD</b>		-----	-----		
<b>AÑO</b>		1	Primero		
<b>TRAYECTO</b>		-----	-----		
<b>SEMESTRE</b>		2	Segundo		
<b>MÓDULO</b>		-----	-----		
<b>ÁREA DE ASIGNATURA</b>		342	Gestión de Alojamiento		
<b>ASIGNATURA</b>		17992	Gestión de Alojamiento II		
<b>ESPACIO o COMPONENTE CURRICULAR</b>		-----			
<b>MODALIDAD DE APROBACIÓN</b>		Según el Anexo correspondiente			
<b>DURACIÓN DEL CURSO</b>		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 II se encuentra en el segundo 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.

En este segundo semestre se continúa el proceso de adquisición y fortalecimiento de las competencias necesarias para afrontar la dinámica del Sector Hospedaje, adaptándose a los nuevos tiempos de creciente globalización, las nuevas tecnologías, la descentralización empresarial, los mercados abiertos, la diferenciación, la inclusión y la accesibilidad y la calidad empresarial y ambiental.

Dado que la calidad del destino turístico es un aspecto clave para satisfacer la creciente diversidad de necesidades de los turistas al tiempo de asegurar el desarrollo equilibrado y sostenible de la región, en este segundo semestre se continuarán con las líneas de trabajo enunciadas en la Fundamentación del primer semestre de la presente asignatura.

## **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.

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

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

Al final del semestre se incluye un Seminario de Legislación Comercial y Laboral aplicada al Turismo que proporciona el marco legal del funcionamiento del subsistema de alojamiento del SISTUR.

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.

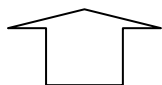
Las áreas temáticas que comprende el presente programa son:

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

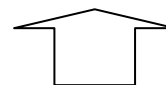


**Técnicas de Gestión de los procesos operativos  
En los alojamientos hoteleros y extra hoteleros**

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: LA ETAPA DE PRE – ARRIBO: LAS RESERVAS**

Propósito Clave (objetivo): Relacionar la gestión y registro de reservas con la obtención del mayor índice de ocupación, para lo cual se debe conocer el mercado turístico, el hotel y desarrollar capacidades de planificación y habilidades negociadoras.

<b>Competencias</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Actividades</b>
Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos a la práctica. Habilidad para buscar, procesar información de diversas fuentes. Conocer y aplicar técnicas de negociación Capacidad para organizar y planificar el tiempo. Valorar las técnicas de segmentación de un mercado competitivo. Reconocer diferentes tipos de clientes con sus diversas necesidades Desarrollar la capacidad para identificar, plantear y	Reservas:  Definición Fuentes de reservas Tipos de reservas Intermediarios  Operativa de las reservas: Consulta de disponibilidad: planning y cuadro de disponibilidad.  Recepción de reservas y registro de solicitudes.: datos solicitados.  Overbooking: Overbooking intencional	Consulta de la bibliografía indicada.  Proyección de videos.  Uso de sistema informático hotelero  Invitar a recepcionistas o jefe de departamentos de reservas y a operadores turísticos.  Ejercicios por grupos de detección de la fuente, tipo e intermediario.  Realizar entrevistas a responsables de reservas de

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

<p>resolver problemas.</p> <p>Manejar sistemas informáticos de apoyo a la actividad del área.</p> <p>Ofrecer información al cliente relativa al establecimiento y a su entorno.</p> <p>Atender de acuerdo a las directivas del protocolo</p>	<p>( comercial)</p> <p>Overbooking no intencional</p> <p>Soluciones</p> <p>Manejo de grupos. Tipos de grupos. Tratamiento desde la reserva hasta la salida.</p>	<p>los hoteles y de los tour operadores.</p> <p>Trabajar en equipos y realizar debates. Estudio de casos.</p> <p>Role play: Huéspedes/recepcionista</p> <p>Coordinar con las asignaturas de inglés y portugués para práctica de comunicación con los clientes en situación de reserva telefónica, internet o personales.</p>
--	---	--

**UNIDAD II: LA ETAPA DE ARRIBO: CHECK IN**

Propósito Clave (objetivo): A partir de una dinámica teórico – práctica llegar a comprender la importancia del primer contacto efectivo huésped / hotel. Primeras impresiones del cliente. Realizar el registro de sus datos y la ubicación en la habitación cumpliendo los estándares de calidad del establecimiento.

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

Competencias	Contenidos	Actividades
<p>Desarrollar la capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.</p> <p>Incluir la variable “conflicto” entre los diversos sectores de la empresa y dentro del sistema turístico para trabajar hacia objetivos y metas comunes.</p> <p>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.</p> <p>Visualizar alternativas extraordinarias o de emergencia para reflexionar sobre las soluciones posibles en un trabajo de equipo.</p> <p>Comprender la dinámica del hotel y la gestión de calidad enfocada al huésped.</p>	<p>Proceso del check –in:</p> <p>Bienvenida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Huésped con reserva y walk in.</li> </ul> <p>*Psicología de ventas:</p> <p>Upselling</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Manejo de descuentos.</li> </ul> <p>Registración:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Confección de ficha de registro.</li> <li>* Datos necesarios.</li> <li>* Documentación solicitada al huésped.</li> <li>* Garantía de la estadía:</li> </ul> <p>Tarjeta de crédito, P. I. A. y/o garantía empresarial.</p> <p>Asignación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Verificación del status de la habitación.</li> <li>* Principios de asignación</li> <li>* La tarjeta de bienvenida.</li> </ul> <p>Acompañamiento a la Habitación:</p>	<p>Consulta de la bibliografía indicada.</p> <p>Proyección de videos.</p> <p>Uso de sistema informático hotelero. Ejercicios prácticos de cumplimentación completa de registro.</p> <p>Ejercicios de llegada de reservas y asignación de habitaciones en función de status y principios de asignación.</p> <p>Invitar a recepcionistas de diversos hoteles a relatar las características del puesto de trabajo.</p> <p>Visitar y realizar informes de las diversas categorías de hoteles de Uruguay.</p> <p>Estudio de casos Trabajo en equipos. Debates.</p> <p>Role play integrando huéspedes y su relación con</p>

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

Capacidad para organizar y planificar el tiempo.	* Operativa. * Situaciones especiales en el Check In:	las diversas áreas del hotel
Valorar las técnicas de segmentación de un mercado .competitivo.	Huéspedes discapacitados Fumadores y no fumadores Rechazo tarjeta de crédito	Coordinar con las asignaturas de inglés y portugués para práctica de comunicación con los clientes en situación de check –in grupos, discapacitados, jóvenes y adultos mayores.
Reconocer diferentes tipos de clientes.	Huéspedes V.I.P. Check-in de grupos	

### UNIDAD III: LA ESTADÍA

Propósito Clave (objetivo): Comprender que todo el hotel debe estar funcionando como un equipo para lograr su objetivo principal: procurar la satisfacción total del huésped tanto por la atención interna como por la facilitación del disfrute de los atractivos que han sido el motivo de su viaje. Reflexionar que lo que generalmente valora y recuerda el turista es el “trato” que ha recibido.

Competencias	Contenidos	Actividades
Habilidad para buscar, procesar información de diversas fuentes. Comprender la dinámica del hotel y la gestión de calidad enfocada al huésped. Valorar las técnicas de segmentación de un mercado .competitivo. Reconocer diferentes tipos de clientes. Interpretar las necesidades	Diligenciamiento de la información del Huésped: * Registro de población flotante. * Libro de huéspedes. * Apertura de folio: cuentas master, cuentas individuales cuentas discriminadas Funciones de Conserjería: * Manejo de Información	Consulta de la bibliografía indicada. Proyección de videos. Uso de sistema informático hotelero Role play integrando huéspedes y su relación con las diversas áreas del hotel Invitar a responsables de



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

<p>implícitas y latentes de los huéspedes y satisfacer las de manera creativa generando experiencias satisfactorias y de fidelización.</p>	<p>* Tipos de Información: informe, sugerencia, recomendación. *Manejo de correspondencia. * Mensajería. * Manejo de reclamaciones y quejas.</p>	<p>hoteles y agencias de viaje para informar de la actividad turística nacional.</p>
<p>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.</p>	<p>Mantenimiento de cuentas: * Carga de extras * Pagos a cuenta Cambios de habitación Custodia de valores: cajas de seguridad, cofre foro</p>	<p>Coordinar con Introducción al Turismo y Patrimonio y Hospitalidad para ubicar, relevar atractivos turísticos del país. Bienes patrimoniales identitarios.  Coordinar con Inglés y Portugués para facilitar la comunicación en esas lenguas.</p>
<p>Interactuar con los actores de la comunidad receptora de manera de propiciar el encuentro entre visitantes y comunidad receptora y de esta manera hacerla participe de los beneficios de la actividad turística.</p>	<p>Comunicaciones * Manejo de conmutadores y otros medios de comunicación. * Llamadas locales e internacionales Servicios especiales: Wake up calls, toma de mensajes; peticiones de no molestar; Servicio de voceo</p>	<p>Ejercicio de investigación en equipamientos de alojamiento sobre las políticas de manejo de la información y de reclamos – quejas.  Prácticas curriculares</p>

**UNIDAD IV: LA ETAPA DE SALIDA: CHECK OUT**

Propósito Clave (objetivo): Valorar la instancia de cierre del ciclo del huésped debiendo lograr el mismo nivel de satisfacción o resolver inconvenientes si lo hubo durante su estadía. Es el puente con el post – viaje habilitando la generación de fidelidad.

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

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 en la etapa de salida, considerando esta como la “última impresión del huésped”.</p> <p>Valerse del conocimiento que se tiene del cliente para adaptar el procedimiento en forma satisfactoria</p> <p>Integrar equipos para estudiar e investigar la problemática del mercado turístico y la fidelización de la clientela.</p>	<p>Proceso del Check – out</p> <p>* Comentarios de último momento.</p> <p>* Revisación de la habitación: informe final de la mucama.</p> <p>* Presentación del estado de cuenta.</p> <p>* Facturación.</p> <p>* Formas de pago</p> <p>*Despedida</p> <p>Funciones de archivo y registros históricos:</p> <p>La caja de recepción.</p> <p>Arqueo de caja:</p> <p>* Valores arqueados</p> <p>* Operativa</p> <p>Manejo de moneda extranjera</p>	<p>Consulta de la bibliografía indicada.</p> <p>Proyección de videos.</p> <p>Uso de sistema informático hotelero</p> <p>Visitar y realizar informes de las diversas categorías de hoteles de Uruguay.</p> <p>Trabajar en equipos y realizar debates.</p> <p>Role play integrando huéspedes y su relación con las diversas áreas del hotel</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

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

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 segundo semestre de la asignatura Gestión de Alojamiento II 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: La Etapa de Pre – Arribo: las reservas	24 horas
Unidad II: La Etapa de Arribo: Check in	18 horas
Unidad III: La Estadía	18 horas
Unidad IV: La Etapa de Salida: Check Out	18 horas
Foros y horas de parciales	12 horas

La asignatura es la que realiza el seguimiento de las prácticas curriculares que se desarrollan en los hoteles. 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
- Soft ware 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.

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

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.

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

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.