

CÓRDOBA, 22 NOV 2019 .-

VISTO:

La oportunidad de crear una carrera universitaria referida a los servicios de alojamiento dentro del ámbito de la Facultad de Turismo y Ambiente de la presente Universidad;

Y CONSIDERANDO:

Que la necesidad de acompañar el proceso de normalización cumplimentando lo que indica el Proyecto Institucional en lo que respecta a la transformación de las carreras de nivel superior no universitarias en carreras universitarias, se considera oportuno crear la Tecnicatura Universitaria en Hotelería como carrera universitaria de pregrado dentro del ámbito de la Facultad de Turismo y Ambiente de la Universidad.

Que la Facultad de Turismo y Ambiente remite a la Secretaría Académica de Rectorado proyecto de plan de estudios de la carrera, y con posterioridad la mencionada Secretaría eleva al Rectorado proyecto analizado.

Que en Argentina y en la provincia de Córdoba, en particular, el turismo es una importante fuente generadora de empleo el cual requiere recursos humanos especializados en cada una de las actividades involucradas.



0253

Que la hotelería se transformó en un sector que desempeña una función cada vez más preponderante en el turismo.

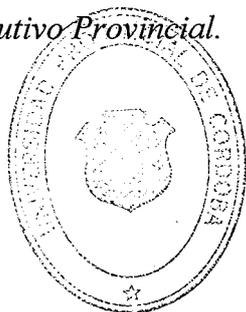
Que la propuesta acompañada brinda respuesta a los requerimientos del campo como ser la calidad, la innovación tecnológica, la reconversión de las modalidades de distribución, la constante evolución de las necesidades y solicitudes de una demanda segmentada y exigente, que apunta a propuestas cada vez más especializadas.

Que reconoce su antecedente en al Tecnicatura Superior en Gestión de Servicios de Alojamiento que se dicta en la Escuela Superior de Turismo y Hotelería “Marcelo Montes Pacheco”.

Que compete a las instituciones universitarias crear carreras de pregrado, grado y posgrado en función de la autonomía académica e institucional consagrada por el art. 29 inc. d) de la Ley N° 24.521 de Educación Superior, asimismo, la Ley Provincial N° 9375 de creación de la Universidad confiere la autonomía académica en igual sentido.

Que en este sentido corresponde la creación de la Tecnicatura Universitaria en Hotelería a dictarse en la Facultad de Turismo y Ambiente de la Universidad.

Que la propuesta elevada se ajusta a los extremos, fundamentos y fines contemplados en el “Proyecto Institucional” aprobado mediante Decreto N° 1409/2012 del Poder Ejecutivo Provincial.



0253

Que conforme lo establece el art. 2 de la Ley 9375 y su modificatoria, la Universidad Provincial de Córdoba, se integra al sistema educativo como órgano máximo de la Educación Provincial, articulándose con los demás niveles educativos y colaborando con los mismos en su evaluación, planificación y formación de recursos humanos, especialmente con las instituciones de educación superior.

Que conforme a lo dispuesto por los artículos por el artículo 14 de la Ley Provincial N° 9.375 y su modificatoria, corresponden a la Rectora Normalizadora las atribuciones propias de su cargo, y a su vez, aquellas que el Estatuto le asigna a los futuros órganos de gobierno de la Universidad.

En virtud de todo ello, la normativa citada y en uso de sus atribuciones;

**LA RECTORA NORMALIZADORA
DE LA UNIVERSIDAD PROVINCIAL DE CÓRDOBA
RESUELVE:**

Artículo 1°: *CRÉASE* la Tecnicatura Universitaria en Hotelería, como carrera universitaria de pregrado, la cual otorgará el título de Técnico/a Universitario/a en Hotelería y se dictará en la Facultad de Turismo y Ambiente de la Universidad Provincial de Córdoba.

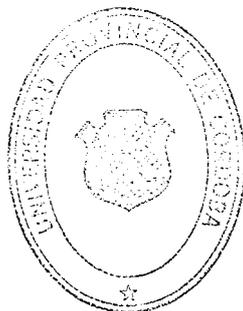
Artículo 2°: *APRUÉBASE*, el plan de estudios que en Anexo I se acompaña y forma parte de la presente resolución.-



0253

Artículo 3°: PROTOCOLÍCESE, comuníquese y archívese.-

RESOLUCIÓN N° 0253




Lic. Raquel Krawchik
Rectora Normalizadora
Universidad Provincial de Córdoba

Anexo I

**UNIVERSIDAD PROVINCIAL DE CORDOBA
FACULTAD DE TURISMO Y AMBIENTE**

TECNICATURA UNIVERSITARIA EN HOTELERÍA

1. Identificación de la carrera

1.1. Nombre de la carrera

Tecnicatura Universitaria en Hotelería

1.2. Nombre de título a otorgar

Técnico/a Universitario/a en Hotelería

1.3. Duración estimada

3 (tres) años

1.4. Carga horaria total

1984 (mil novecientos ochenta y cuatro) horas reloj

1.5. Nivel académico universitario

Pregrado

1.6. Ubicación en la estructura institucional

Facultad de Turismo y Ambiente

1.7. Fundamentación

La hotelería se ha constituido en un sector que desempeña un papel cada vez más preponderante en el desarrollo del turismo. A nivel mundial, para numerosos países representa una de las principales fuentes de ingresos y de oportunidades de crecimiento, puesto que genera empleos y contribuye a la dinamización de las economías. En el plano nacional, se ha consolidado como un sector clave en virtud de sus aportes al PIB y a la creación de puestos de trabajo, registrando, en el año 2017, el récord histórico de viajeros hospedados y de pernoctes, con 20,8 millones de viajeros ocupando 48,0 millones de



plazas. En este marco, Córdoba fue una de las provincias que lideró tal crecimiento.¹ A este respecto, es oportuno señalar que, en los últimos diez años, la oferta hotelera de la capital provincial experimentó un incremento del 20,5% (ascendiendo de 158 alojamientos registrados en 2008 a 171 en 2018), llegando a 12.568 plazas en 3.604 unidades habitacionales. En dicho período, la Ciudad de Córdoba se posicionó como el segundo destino de Congresos y Convenciones del país, registrando un porcentaje promedio de ocupación del 64,7% del total de plazas.²

En la actualidad, la prestación de servicios de hotelería se encuentra atravesada por una serie de desafíos vinculados, principalmente, con aspectos tales como la calidad, la innovación tecnológica, la reconversión de las modalidades de distribución y la constante evolución de las necesidades y requerimientos de una demanda segmentada y exigente, que apunta a propuestas cada vez más especializadas. Al mismo tiempo, resulta imprescindible que, cada una de las múltiples formas de prestación del servicio hotelero, involucre un compromiso con el cuidado de los cada vez más escasos recursos medioambientales, como así también, la consideración de las dimensiones sociales, culturales y económicas del entorno en el cual se insertan sus actividades, a fin de que las prácticas resulten sustentables. En este escenario complejo, tanto los entes oficiales como las organizaciones privadas vinculadas al turismo han enfatizado la relevancia de la formación profesional como factor decisivo para el crecimiento del sector.

Situada en este contexto, la presente propuesta de carrera apunta a la formación de Técnicos/as Universitarios/as en Hotelería capaces de desempeñar las funciones operativas y de comercialización en empresas de servicios de alojamiento; dotados de competencias, además, para proporcionar asistencia técnica a organizaciones del sector público y privado; y participar en equipos interdisciplinarios orientados al desarrollo del sector hotelero. Cabe señalar que el diseño del trayecto formativo contempla, como aspectos esenciales, la comprensión del contexto socio-cultural relativo a la actividad de

¹ <http://www.yvera.gob.ar/estadistica/documentos/descarga/5a8ee1bab82bf.pdf>

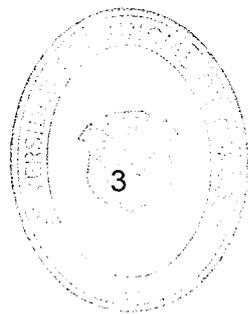
² <https://www.turismodecordoba.org/observatorio-turistico-turismo-de-cordoba>



los profesionales, y la inclusión de criterios de calidad y sustentabilidad en su quehacer laboral.

En vinculación con lo anterior, la centralidad que los servicios de alojamiento poseen en el marco de las prácticas turísticas, impone la premisa de incorporar en la carrera un apropiado análisis histórico-social del sector, vinculando los procesos socio-culturales a los económico-políticos que determinaron la expansión de formas pre-turísticas y turísticas de alojamiento de los viajeros, hasta convertirla en la hoy denominada, industria de la hospitalidad. Al mismo tiempo, desde su formación los/as futuros/as técnicos/as deben asumirse como agentes de cultura, entre cuyas premisas y condiciones de trabajo, deben incluirse sólidos conocimientos acerca del entorno social y cultural en que se inserte su labor, no sólo para asesorar y orientar a los huéspedes sobre los atractivos patrimoniales históricos, naturales, gastronómicos, etc., sino porque es clave conocer la idiosincrasia local, las normas, los rituales vigentes, al tiempo que los usos y costumbres del ser cultural regional, para accionar fundamentadamente, en los intersticios que le posibiliten concretar una hotelería sustentable; es decir, un conjunto de prácticas que concilie los intereses de las empresas que protagonizan la industria de la hospitalidad con las necesidades, expectativas y demandas de los colectivos sociales en que operan y se dinamizan, en un marco de ética ambiental y responsabilidad social.

Finalmente, y en virtud de la naturaleza del accionar de los profesionales, tanto en su carácter de prestadores del servicio de cara a los huéspedes, como en su carácter de colaboradores en la organización y coordinación de los departamentos operativos de los establecimientos hoteleros, resulta imprescindible propiciar una formación que fortalezca el manejo de diversas técnicas de comunicación, incluyendo las relativas a los entornos digitales y sus transformaciones, y, además, potencie el desarrollo de habilidades para la resolución de problemas emergentes durante el proceso de prestación de los servicios, con capacidad de adaptación, flexibilidad y aptitud para el trabajo en equipo.

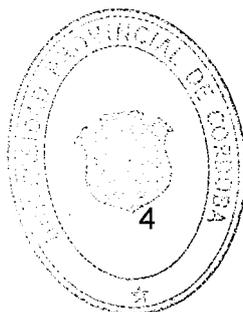


El/la Técnico Universitario en Hotelería será un/una profesional capacitado/a para contribuir al desarrollo del turismo receptivo a partir de la jerarquización de los servicios de alojamiento en el territorio provincial, potenciando el posicionamiento del destino Córdoba como un destino turístico de calidad y distinguido por el carácter ecosustentable de sus establecimientos, como así también acompañando la evolución de las tendencias del sector y en el marco de los planes estratégicos de turismo que rijan a nivel local, regional, nacional y/o internacional.

2. Horizontes de la carrera

2.1. Objetivos de la carrera

- Formar en técnicas y procedimientos específicos para la prestación de servicios hoteleros con criterios de calidad y sustentabilidad.
- Desarrollar capacidades para la organización y coordinación de los departamentos operativos de los establecimientos de alojamiento.
- Formar en técnicas y procedimientos para la comercialización de servicios y eventos específicos de las diferentes modalidades de alojamiento.
- Promover la actitud de servicio focalizados en el proceso de prestación de los servicios hoteleros con orientación al cliente.
- Favorecer la integración interdisciplinaria para la comprensión y resolución de las problemáticas propias del sector hotelero con espíritu crítico, reflexivo, sentido ético y compromiso social.
- Desarrollar competencias para acompañar el diseño e implementación de políticas turísticas acordes a la evolución de las tendencias del sector hotelero.



2.2. Perfil del egresado

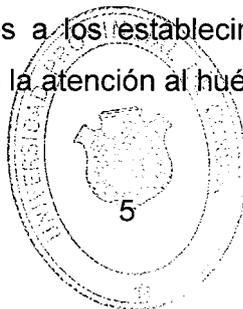
Se espera que el/la Técnico/a Universitario/a en Hotelería sea un/a profesional que haya adquirido conocimientos, habilidades y /o actitudes relativos a:

- El desempeño de las funciones técnicas operativas y de comercialización vinculadas a los servicios de alojamiento, con criterios de calidad, sustentabilidad y compromiso social.
- La asistencia técnica a organizaciones del sector público y privado del sector hotelero.
- La participación en equipos interdisciplinarios orientados al desarrollo del sector turístico.
- La comprensión del contexto socio-cultural en su quehacer laboral.
- Al manejo de técnicas de comunicación y a los entornos digitales y sus transformaciones para el desempeño de sus funciones técnicas operativas.
- Al desarrollo de habilidades para la resolución de problemas emergentes durante el proceso de prestación de los servicios.
- La capacidad de adaptación, flexibilidad y aptitud para el trabajo en equipo.
- La gestión de establecimientos hoteleros propios o de terceros.

2.3. Alcances del título

Los/as graduados/as de la Tecnicatura Universitaria en Hotelería estarán habilitados para:

- Prestar servicios hoteleros ejecutando funciones técnicas operativas inherentes a sus distintas áreas.
- Colaborar en la organización y coordinación de los departamentos operativos pertenecientes a los establecimientos de servicios hoteleros asegurando la calidad en la atención al huésped.



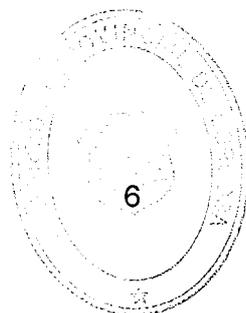
- Contribuir en la implementación de herramientas para la gestión en los establecimientos de servicios de alojamiento y en colaboración con otras organizaciones.
- Participar en equipos interdisciplinarios brindando asistencia técnica sobre servicios de alojamiento en organizaciones del sector público y privado.
- Colaborar en la comercialización de servicios y eventos específicos de las diferentes modalidades de alojamiento.
- Manejar eficientemente técnicas de comunicación y entornos digitales para el desempeño de sus funciones técnicas operativas.
- Participar en la gestión de establecimientos hoteleros propias o de terceros
- Participar en equipos interdisciplinarios en la generación y diseño de emprendimientos hoteleros basados en la comprensión del contexto socio-cultural, a la inclusión de criterios de calidad, sustentabilidad y compromiso social, que favorezcan al desarrollo del sector turístico.

3. Diseño curricular de la carrera

3.1. Requisitos de ingreso

Las condiciones de ingreso a la carrera son las estipuladas en el artículo 7 de la LES N° 24.521: "Para ingresar como alumno a las instituciones de nivel superior, se debe haber aprobado el nivel medio o el ciclo polimodal de enseñanza*. Excepcionalmente, los mayores de 25 años que no reúnan esa condición, podrán ingresar siempre que demuestren, a través de las evaluaciones que las provincias, la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires o las universidades en su caso establezcan, que tienen preparación y/o experiencia laboral acorde con los estudios que se proponen iniciar, así como aptitudes y conocimientos suficientes para cursarlos satisfactoriamente".

Nota: *o equivalente en la LEN.



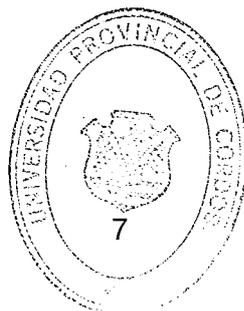
0253

3.2 Requisitos de egreso

Certificar prácticas de vinculación territorial comunitaria en proyectos de la Universidad Provincial de Córdoba.

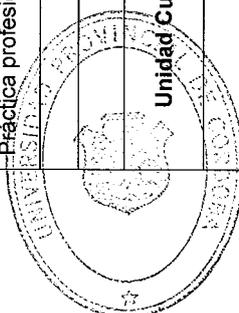
3.3. Estructura curricular

a. Unidades curriculares, código, formato, asignación horaria semanal, total y condición académica



0253

1° Año											
Unidades curriculares anuales											
Unidad Curricular	Cód. UC ³	Formato curricular	Horas reloj anuales	Horas reloj semanales	Horas reloj semanales	Horas reloj semanales	Horas reloj semanales	Horas reloj semanales	Condición académica		
Lengua extranjera con fines específicos 1	01	Asignatura	64	2					Promoción Regular Libre		
Lengua extranjera con fines específicos 2	02	Asignatura	64	2					Promoción Regular Libre		
Práctica profesionalizante 1	03	Práctica profesionalizante	128	4					Promoción Regular		
Unidades curriculares cuatrimestrales											
1° cuatrimestre					2° cuatrimestre						
Unidad Curricular	Cód. UC	Formato	Horas reloj anuales	Horas reloj semanales	Condición académica	Unidad Curricular	Cód. UC	Formato	Horas reloj anuales	Horas reloj semanales	Condición académica
Introducción al turismo	04	Asignatura	64	4	Promoción Regular Libre	Seminario electivo institucional	07	Seminario	32	2	Promoción Regular
Entornos contemporáneos del turismo	05	Asignatura	64	4	Promoción Regular Libre	Lectura y escritura académicas	08	Asignatura	32	2	Promoción Regular Libre
Departamento recepción	06	Asignatura	64	4	Promoción Regular Libre	Informática y nuevas tecnologías	09	Asignatura	64	4	Promoción Regular Libre
						Departamento pisos y mantenimiento	10	Asignatura	64	4	Promoción Regular Libre



0253

³ Código de la Unidad Curricular.

Totales 1° año

Unidades curriculares: 10 (diez) - 3 (tres) anuales y 7 (siete) cuatrimestrales

Horas reloj anuales: 640 (seiscientos cuarenta)

Horas reloj semanales: Primer cuatrimestre: 20 (veinte) y segundo cuatrimestre: 20 (veinte)

0253



2° Año											
Unidades curriculares anuales											
Unidad Curricular		Cód. UC	Formato curricular	Horas reloj anuales	Horas reloj semanales	Condición académica					
Lengua extranjera con fines específicos 3		11	Asignatura	64	2	Promoción Regular Libre					
Lengua extranjera con fines específicos 4		12	Asignatura	64	2	Promoción Regular Libre					
Práctica profesionalizante 2		13	Práctica profesionalizante	128	4	Promoción Regular					
Unidades curriculares cuatrimestrales											
1° cuatrimestre						2° cuatrimestre					
Unidad curricular	Cód. UC	Formato	Horas reloj anuales	Horas reloj semanales	Condición académica	Unidad curricular	Cód. UC	Formato	Horas reloj anuales	Horas reloj semanales	Condición académica
Organización y gestión de empresas de servicios turísticos	14	Asignatura	64	4	Promoción Regular Libre	Cosmovisión histórica y patrimonio turístico	17	Asignatura	64	4	Promoción Regular Libre
Contabilidad de costos y compras en hotelería	15	Asignatura	64	4	Promoción Regular Libre	Recursos humanos en la hotelería	18	Asignatura	64	4	Promoción Regular Libre
Alimentos y bebidas 1: gestión	16	Asignatura	64	4	Promoción Regular Libre	Alimentos y bebidas 2: servicios	19	Asignatura	64	4	Promoción Regular Libre

0253

Totales 2° año

Unidades curriculares: 9 (nueve) - 3 (tres) anuales y 6 (seis) cuatrimestrales

Horas reloj anuales: 640 (seiscientos cuarenta)

Horas reloj semanales: Primer cuatrimestre: 20 (veinte) y segundo cuatrimestre: 20 (veinte)



0253

3° Año											
Unidades curriculares anuales											
Unidad Curricular	Cód. UC	Formato curricular	Horas reloj anuales	Horas reloj semanales	Horas reloj anuales	Horas reloj semanales	Condición académica				
Lengua extranjera con fines específicos 5	20	Asignatura	64	2	64	2	Promoción Regular Libre				
Lengua extranjera con fines específicos 6	21	Asignatura	64	2	64	2	Promoción Regular Libre				
Práctica profesionalizante 3	22	Práctica profesionalizante	192	6	192	6	Promoción Regular				
Unidades curriculares cuatrimestrales											
1° cuatrimestre						2° cuatrimestre					
Unidad curricular	Cód. UC	Formato	Horas reloj anuales	Horas reloj semanales	Condición académica	Unidad curricular	Cód. UC	Formato	Horas reloj anuales	Horas reloj semanales	Condición académica
Comercialización de servicios turísticos	23	Asignatura	64	4	Promoción Regular Libre	Comercialización en empresas de alojamiento	26	Asignatura	64	4	Promoción Regular Libre
Supervisión en alojamiento	24	Asignatura	64	4	Promoción Regular Libre	Planeamiento turístico	27	Asignatura	64	4	Promoción Regular Libre
Gestión integral de eventos	25	Asignatura	64	4	Promoción Regular Libre	Emprendimientos sustentables	28	Asignatura	64	4	Promoción Regular Libre

Totales 3° año

Unidades curriculares: 9 (nueve) - 3 (tres) anuales y 6 (seis) cuatrimestrales

Horas reloj anuales: 704 (setecientas cuatro)

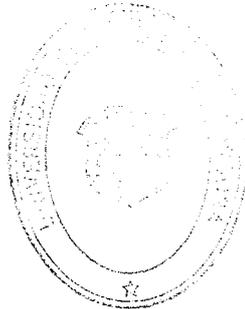
Horas reloj semanales: Primer cuatrimestre: 22 (veintidós) y segundo cuatrimestre: 22 (veintidós)

Totales del plan de estudio

Unidades curriculares: 28 (veintiocho) - 9 (nueve) anuales y 19 (diecinueve) cuatrimestrales

Horas reloj: 1984 (mil novecientas ochenta y cuatro) horas reloj

0253



b. Modalidad de dictado de las unidades curriculares

Todas las unidades curriculares son de modalidad presencial.

c. Contenidos mínimos de las unidades curriculares

PRIMER AÑO

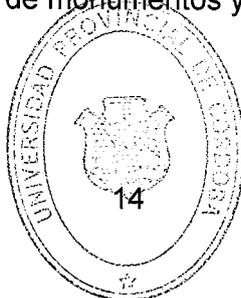
01-Lengua extranjera con fines específicos 1

02-Lengua extranjera con fines específicos 2

Durante su recorrido académico el/la estudiante deberá cursar y aprobar tres niveles, de dos idiomas diferentes, definidos por la Facultad.

Un idioma será asignado a las unidades curriculares Cód.01-Lengua extranjera con fines específicos 1, Cód.11-Lengua extranjera con fines específicos 3 y Cód.20-Lengua extranjera con fines específicos 5; y el otro idioma será asignado a las unidades curriculares Cód.02-Lengua extranjera con fines específicos 2, Cód.12-Lengua extranjera con fines específicos 4 y Cód.21- Lengua extranjera con fines específicos 6. Esto permitirá al/a la Técnico/a Universitario/a en Hotelería adquirir los conocimientos para el dominio técnico en dos idiomas diferentes.

Trabajos que se desempeñan en las áreas de turismo, alojamiento y en un restaurante. Dar direcciones y explicar dónde se encuentra algún atractivo turístico. Reserva de vuelo. Reserva de habitación. Reserva de mesa. Descripción de aeropuerto. Áreas de un aeropuerto. Procedimiento en un aeropuerto: salida y llegada. Descripción de un hotel. Tipos de habitaciones de un hotel. Hablar acerca de condiciones meteorológicas. Descripción de ciudades y aconsejar a un turista acerca de lugares para visitar y actividades a realizar. Descripción de valijas y otros tipos de equipaje. Descripción de un atractivo turístico. Descripción de monumentos y edificios.



03-Práctica profesionalizante 1

Conocimiento de la realidad hotelera mediante observación no participante, análisis de casos y trabajos de campo como técnicas de recolección de datos. Sistematización de la información, análisis y elaboración de informes a partir de las visitas a establecimientos hoteleros y para hoteleros y de la participación de eventos de distinta naturaleza relacionados con la hospitalidad. Conocimiento y uso de herramientas informáticas básicas y tecnológicas específicas en relación a la actividad hotelera.

04-Introducción al turismo

El estudio del fenómeno turístico. Concepto y evolución. Sistema turístico. Oferta y demanda turística. Identidad, turismo y territorio. Tipologías y flujos turísticos. Impactos económicos, ambientales, sociales y culturales del turismo. Desarrollo turístico sustentable. Gestión pública en turismo. Regionalización turística nacional y provincial. Legislación, clasificación y formas de organización de los servicios característicos del turismo. Calidad turística.

05-Entornos contemporáneos del turismo

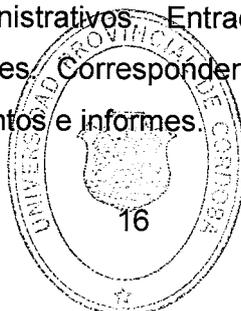
El Turismo como fenómeno multidimensional en el marco de los procesos históricos contemporáneos. La historicidad como principio explicativo de la reproducción y la expansión del turismo. El orden contemporáneo como bisagra histórica entre las formas pre-turísticas y el surgimiento/consolidación de las formas clásicas de turismo. Viajes, ocio y recreación desde el siglo XIX. El "grand tour". Fases de la industrialización como proceso fundacional del turismo sistémico. La revolución en los transportes desde el siglo XIX. Precursores en un marco de innovaciones y surgimiento de otras formas de turismo. El régimen conservador y el turismo de élite. La expansión ferroviaria. La progresiva federalización del sistema turístico argentino. Internacionalización de las prácticas turístico-sociales desde mediados del siglo XX. Reciprocidad entre capitalismo y turismo. Los viajes como vehículo de



intercambio y reciprocidad cultural. Sectorización social del turismo internacional y argentino en el siglo XX. Correlatos en el mercado turístico a diversas escalas. Expansión imperialista, guerras mundiales, conflicto bipolar. Momentos históricos en el vínculo entre Estado-sociedad-turismo. El caso del Estado Benefactor y su incidencia en la ampliación social de las prácticas turísticas. Argentina y Córdoba bajo el modelo del turismo social. Procesos socio-políticos que consolidaron los centros turísticos argentinos más importantes. Los procesos de transnacionalización, multinacionalización y multiplicación del turismo y los transportes desde el último cuarto del siglo XX. El paradigma de la globalización. Impactos del fenómeno sobre el sistema turístico y diversificación de sus prácticas en un marco de aceleración científico-tecnológica. Cambios socio-económicos que inciden sobre el turismo en el siglo XXI. La sustentabilidad como paradigma frente al inmenso desarrollo del turismo en contextos socio-turísticos locales e internacionales.

06-Departamento recepción

Funciones generales y particulares según puestos de trabajo: características. Ergonomía. Contrato de Hospedaje. Recepción: organización y funciones. Cálculo y distribución del personal. Sub-departamentos, procesos operativos, organización, ciclo del huésped (Front of the House y Back of the House). Relaciones interdepartamentales. Reserva: ciclo, tratamiento y confirmación. Tipos y procesos de reservas. Garantías. Políticas tarifarias, políticas de cancelaciones, planes alimentarios. Toma y mantenimiento de reservas. Disponibilidad y Planning. Documentos operativos. Variables operativas: understaying, overstaying, no-show, walk-in, early/late check in/out, sobreventa, derivaciones. Preparación para la llegada de los huéspedes. El Check In. Tratamiento de clientes VIP. Clientes con y sin reserva previa. Información a los clientes. Servicio de caja fuerte. Salida de huéspedes. Contabilidad de clientes. La facturación. Sistemas de cobro. Auditoría nocturna. Conserjería: funciones y circuitos administrativos. Entrada de clientes. El equipaje: tratamiento. Servicio de llaves. Correspondencia y mensajes. Sistemas de Gestión Hotelera: procedimientos e informes.



07-Seminario electivo institucional

Las unidades curriculares electivas promueven el estudio de problemáticas y temáticas que posibiliten a los/las estudiantes, la ampliación y profundización de saberes que complementen su formación universitaria. Dichas unidades curriculares, denominadas "electivas institucionales", abordarán temáticas vinculadas a Derechos Humanos y Perspectiva de género, Compromiso Universitario, Inclusión y Equidad, Paz, Convivencia, Diversidad, Ambiente, Adicciones, entre otros; las cuales serán definidos por el Rectorado en concordancia a las políticas educativas vigentes.

Se proyectan desde / o con el compromiso de ser una universidad pública, democrática y socialmente comprometida con su comunidad.

08-Lectura y escritura académicas

Búsqueda y selección de fuentes de información. Uso de catálogos de bibliotecas universitarias, buscadores académicos en internet y bases de datos. Principales géneros académico-científicos: parcial, monografía. Modos de organización esenciales en que se manifiesta el discurso académico: la argumentación y la exposición. La lectura como proceso. Competencias lingüísticas, paralingüísticas, discursivas, sociales, culturales e ideológicas. La escritura como proceso. La situación retórica (dimensión pragmática): propósitos, audiencia, ten a. Ethos discursivo. Desagentivación. Procedimientos de incorporación de otras voces en el texto. La cita. Verbos introductorios de la cita. Tipos de cita: cita directa, cita ideológica, alusión a otros textos. Construcción de la bibliografía. Estilos de citación. Pertinencia de la información, adecuación del vocabulario a la situación comunicativa y a la clase textual, establecimiento de relaciones significativas entre las partes que componen el escrito (dimensión semántica). Corrección en la estructuración' de las frases y oraciones, presencia de todos los constituyentes sintácticos y de un orden lógico de los elementos (dimensión sintáctica). Marcadores discursivos. Selección léxica, respeto por las normas de concordancia y la elección de la persona gramatical, del tiempo y del modo verbal coherentes con la clase



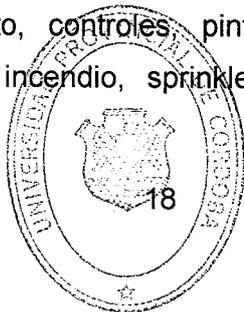
textual y con la intensión del texto (dimensión morfológica). Adecuación del escrito a las normativas ortográficas: puntuación, acentuación, uso de mayúsculas, uso de negritas, uso de siglas y abreviaturas. Escritura de proyectos, monografía, trabajos finales.

09-Informática y nuevas tecnologías

Informática en el turismo. Sistema operativo. Manejo de archivos. Redes, comunicaciones e internet. Procesador de textos y presentaciones. Tecnologías de la información y gestión de conocimiento en el ámbito de las empresas de alojamiento. Tendencias y transformaciones. Recursos Informáticos en Turismo. Redes Sociales. Web 2.0, 3.0, 4.0. Medios de pago y Monedas virtuales. Nuevas tecnologías aplicadas a las comunicaciones y comercialización en empresas y servicios de alojamiento.

10-Departamento pisos y mantenimiento

Organización y funciones del Departamento Ama de Llaves. Misiones básicas y relación interdepartamental. La Gobernanta. Organización del office y distribución de tareas. Planificación del trabajo y estándares de servicio. Desarrollo del proceso de limpieza de habitaciones y áreas públicas. Control de las operaciones. Los insumos de limpieza (correcta manipulación) y el material de uso (aspiradoras, enceradoras, etc.). Departamento de Lencería y Lavandería: organización y funciones. Criterios de selección de blancos y suaves. Par stock. Amenities. Circuito de la ropa de servicio. Circuito de la ropa de clientes. Instrumentos de Control. Elementos, material y equipamiento. Ergonomía. Planificación y ejecución del plan de mantenimiento. Tipos de mantenimiento: preventivo de equipo, de edificio, por reporte, correctivo por revisión. Principales tareas del mantenimiento preventivo y correctivo. Organización y distribución de tareas de mantenimiento y de aprovisionamiento. Conocimiento de instalaciones de gas, eléctricas y de agua, maquinaria y equipamiento, controles, pintura, sistemas de seguridad – extintores, detectores de incendio, sprinklers. Seguridad física, interna y



externa. Prevención de accidentes laborales. Prevención de riesgos y seguridad de los huéspedes y sus bienes. Seguridad contra incendios y catástrofes. Procedimientos en casos de siniestro. Rol de la Gerencia. Brigada de incendios. Plan Integral de Contingencia (Seguridad. Prevención. Rol de emergencia). Ergonomía - análisis y evaluación de riesgos, seguros. Primeros auxilios + RCP.

SEGUNDO AÑO

11-Lengua extranjera con fines específicos 3

12-Lengua extranjera con fines específicos 4

Viaje y elección de tipos de establecimientos de alojamiento. Definición de los mismos y descripción de sus características: Camping, Hotel, Apart-hotel, Posada. Albergue, Resort. Presentación de una empresa de alojamiento de su ciudad. Ficha técnica. Tipo de alojamiento. Localización. Categoría. Servicios en general. Servicios en los cuartos. Características particulares relevantes del establecimiento de alojamiento. Situaciones comunicativas en el hotel: 1. Realización de reservas telefónicas y por escrito (internet). 2. Solicitud de información sobre los diferentes servicios ofrecidos por el hotel. 3. Reclamaciones y solución de diversas situaciones conflictivas que puedan presentarse. Organización de eventos en un hotel: conferencias, seminarios, desayunos de trabajo, entre otros. Relatos de experiencias de gestión hotelera.

13-Práctica profesionalizante 2

La Práctica profesionalizante 2 integrará los conocimientos disciplinares, habilidades y capacidades desarrollados durante el primer año de la carrera y el desarrollo de las unidades curriculares del segundo año en curso y responderá a una secuenciación temática lógica, gradual y progresiva de integración para todo el trayecto formativo. Conocimiento de la realidad hotelera mediante observación participante durante prácticas pre-profesionalizantes de corta duración focalizadas en los Departamentos de



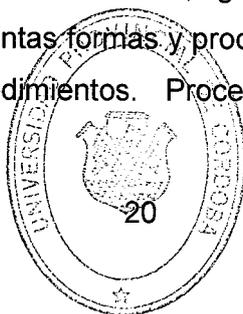
recepción, pisos, mantenimiento y alimentos y bebidas. Sistematización de la información, análisis y elaboración de informes a partir de las mismas en establecimientos de alojamiento y la participación de eventos de distinta naturaleza relacionados con la hospitalidad. Conocimiento y uso de herramientas informáticas básicas y tecnológicas específicas en relación a la actividad hotelera.

14-Organización y gestión de empresas de servicios turísticos

Fundamentos de administración y organización aplicables a las empresas de servicios turísticos. Análisis de las funciones básicas de una organización empresarial. Clasificación y particularidades de las empresas de servicios turísticos. Tipos de organizaciones. Empresas y entidades. Sociedades comerciales. Organizaciones y sociedades unipersonales. Cooperativas. Gestión comercial. Régimen impositivo aplicable a las empresas de servicios turísticos. Documentos comerciales. Régimen de facturación. Normativa vigente general y específica. Principios de economía del turismo. Fundamentos y variables para la fijación de tarifas de venta. Formación laboral.

15-Contabilidad de costos y compras en hotelería

Contabilidad básica. Objetivos de la contabilidad. La información contable. Patrimonio. La igualdad patrimonial. Variaciones. Capital. Reservas. Resultados. Modelo contable: histórico. Comprobantes. Cuentas. Plan de cuentas. Registros. Métodos. Registros de operaciones. Normativa vigente y formas de organización. Inscripción ante organismos nacionales, provinciales y municipales. Impuestos. Concepto de costos, clasificación, distribución de costos, sistema de gestión USALI (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry). Concepto de compras. Descentralización y centralización de las compras. Circuito de compras, inventarios y stock, valoración, recepción de mercaderías, formularios estandarizados, gestión de compras, controles. Manejo de proveedores. Distintas formas y procesos de compra. Calidad de las compras. Contratos. Procedimientos. Procedimientos para la recepción,



inspección y almacenamiento de materias primas y otros insumos. Métodos, presupuestos y control de costos en la función de aprovisionamientos.

16-Alimentos y bebidas 1: gestión

Planificación y el control de las operaciones gastronómicas. Estructura y funcionamiento del departamento de alimentos y bebidas en los hoteles. Gestión, organización y dirección. Concepto gastronómico. La oferta gastronómica. Planeamiento y tipos de menús. Factores que condicionan el menú. La receta estándar como herramienta de gestión. Análisis del menú: ingeniería de menú, omnes y otros métodos de control de gestión (ratios y Revenue Management). Clasificación de las empresas gastronómicas. Restauración comercial y colectiva. Gestión, ubicación y tamaño. Mobiliario y equipo en la operación de servicios de alimentos y bebidas. Control de servicios gastronómicos. Proyección de ventas.

17-Cosmovisión histórica y patrimonio turístico

La historicidad como factor constitutivo de la identidad cultural e idiosincrasia social. Carácter histórico de la producción patrimonial. Particularidades de los procesos de patrimonialización turística de bienes materiales e intangibles. La cosmovisión situada como sustrato esencial del patrimonio y su puesta en valor. Rol del turismo, la hotelería y el/la técnico/a hotelero/a en la valoración y difusión responsable del patrimonio cultural y los rasgos identitarios. Contextos históricos y cosmovisiones regionales fundantes del patrimonio turístico, legado y pervivencia de las culturas originarias. Paradigmas vectores de la producción cultural entre el teocentrismo medieval y el racionalismo moderno: incidencia, en nuestra región, de movimientos foráneos: barroco colonial y mestizo, neogótico, neorenacimiento. El pensamiento burgués y su hegemonía posindustrial: reciprocidad entre cosmovisión capitalista, turismo y patrimonio. Especificidad de relaciones en la triada "turismo-hotelería-patrimonio" dentro del orden bipolar. Paradigma de la globalización y la sociedad de consumo: elementos constitutivos del "pensamiento único" y sus impactos turístico-



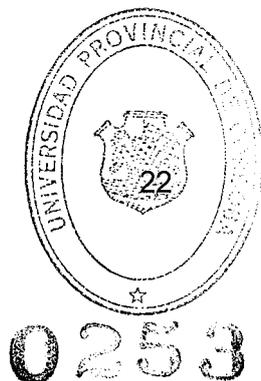
patrimoniales. Posmodernidad, hipermodernidad y aprovechamiento turístico de los recursos patrimoniales. Internacionalización y desterritorialización de las culturas. Cimiento conceptual del auge de las identidades regionales revalorizadas por el turismo en el Siglo XXI, aplicando criterios oficiales de regionalización turística nacional y provincial. Diversidad cultural, multiculturalidad, interculturalidad y patrimonio turístico.

18-Recursos humanos en la hotelería

Legislación laboral (contrato de trabajo) y Convenio Colectivo de Trabajo (CCT), características de la fuerza laboral, particularidades del trabajo en hotelería y gastronomía. Funciones y servicios del departamento de RR.HH. Análisis y diseño de puestos. Planeación de los recursos humanos. Objetivos y desafíos de RR.HH. Fuentes de reclutamiento de recursos humanos. Entorno y canales del reclutamiento. Selección de personal. Entrevista de selección. Inducción. Estimación y cálculo de Costo laboral en base a CCT y paritarias anuales.

19-Alimentos y bebidas 2: servicios

Formas de servicio de alimentos y bebidas. Servicios de calidad centrados en el cliente. Estilos de los servicios gastronómicos y su organización. Puestos y funciones: maître, sommelier, bartender, mozo y barista. La atención al cliente. La operación diaria y su mise en place. Flujos del servicio. La comanda. Toma de pedidos. Promoción y ventas sugestivas. Planificación, programación y control. Servicio de Banquetes. Room Service (Servicios a cuartos): procedimientos de servicio. Protocolo del servicio. Servicio de bebidas alcohólicas (vino, cerveza y bebidas destiladas) y analcohólicas. El proceso de degustación y maridaje. Higiene, seguridad y manipulación de alimentos. Enfermedades transmitidas por alimentos (ETAs). Contaminación cruzada.



TERCER AÑO

20-Lengua extranjera con fines específicos 5

21-Lengua extranjera con fines específicos 6

Descripción de Hoteles. Comodidades. Clasificación de hoteles de acuerdo con sus propietarios. Comparación de hoteles. Solicitud de servicios en La Recepción. Diferenciación de categorías de hoteles. Hoteles Boutique, características. Hoteles de cinco estrellas. Inspección de hoteles. Remodelación de hoteles. Características de las profesiones en alojamiento. Descripción. Atención al huésped: problemas, quejas. Resolución de conflictos con los huéspedes. Ofrecimientos de compensación. Exceso de reservas (Overbooking). Reserva de habitaciones. Check in y check out en el hotel. Mensajes en La Recepción. Conferencias y convenciones. Alquiler de salas de conferencias y convenciones.

22-Práctica profesionalizante 3

La Práctica profesionalizante 3 integrará los conocimientos disciplinares, habilidades y capacidades desarrollados durante el segundo año de la carrera y el desarrollo de las unidades curriculares del tercer año en curso y responderá a una secuenciación temática lógica, gradual y progresiva de integración para todo el trayecto formativo. Conocimiento de la realidad hotelera mediante observación participante durante prácticas pre-profesionalizantes de larga duración desempeñándose en áreas y tareas específicas de los departamentos operativos y funcionales en los establecimientos de alojamiento acordes a su formación teórica. Se propone la realización de dichas prácticas en establecimientos que cuenten con la necesaria complejidad para que se cumplan con los objetivos propuestos por la carrera. La recreación y el tiempo libre. La animación turística. La dinámica de los grupos. Modelos de actividades y planes de animación. Los servicios de recreación en hoteles. Actividades de recreación aplicables según los huéspedes, el entorno y la estructura del hotel. Sistematización de la



información, análisis y elaboración de informes a partir de las mismas y de la participación de eventos de distinta naturaleza relacionados con la hospitalidad. Proyecto final integrador.

23-Comercialización de servicios turísticos

Fundamentos y evolución del marketing de servicios turísticos. Particularidades de los servicios turísticos y criterios de gestión aplicables. Herramientas y variables del marketing mix. Diseño y administración de productos. Criterios de fijación de precios. Herramientas de comunicación. Estrategias de distribución. Proceso de decisión de compra y comportamiento del consumidor. Comercialización estratégica y operativa. Estrategias competitivas. Segmentación, diferenciación y posicionamiento. Estrategias de marketing digital al servicio de las empresas de servicios turísticos. Aplicación de contenidos a servicios de alojamiento.

24-Supervisión en alojamiento

Cultura organizacional y trabajo en equipo. Manejo de equipo. Conducta individual e interpersonal. Conflicto, poder y políticas organizacionales. Grupos formales e informales. Liderazgo y motivación del personal. Marketing Interno. Facultad para la toma de decisiones (empowerment). Calidad de vida laboral. Evaluación de desempeño. Capacitación y plan de carrera. Motivación y sistema de recompensas. Incentivos. Prestaciones y servicios al personal. Los costos de no calidad. Resolución de quejas y reclamos. Gestión por procesos. Calidad del servicio y los recursos humanos. Manuales de procedimientos. Administración del cambio.

25-Gestión integral de eventos

Organización de eventos en un hotel: tipos y características (sociales, académicos y corporativos). Oferta de espacios, servicios y contratos. Estructura, definiciones, tipos, clasificación y objetivos. Ferias y exposiciones. Congresos y convenciones. El pre congreso, coordinación operativa durante la



ejecución y pos congreso. El protocolo y el ceremonial en la empresa hotelera. Precedencias y órdenes. Reglas. Disposición de banderas. Ubicación en naves, vehículos y marchas. Recepciones. Invitaciones. Banquetes: facilidades y equipos. Tipos de servicios y menús. Montaje de salones. Hojas de funciones.

26-Comercialización en empresas de alojamiento

Marketing mix en alojamientos. Fijación de precios. Ciclo de servicio. Expectativas del servicio. Selección y planificación de canales de distribución. Gestión y relación con intermediarios. Proceso de venta hotelero: organización, planificación y ejecución de acciones de captación y fidelización. Upselling y crossselling. Comunicación y promoción. La marca. Objetivos estratégicos y posicionamiento. Diseño de la carta. Plan de marketing en alojamientos. Herramientas de comercialización y distribución online (Marketing Digital). Marketing directo. Estrategias comerciales no tradicionales. Conocimiento y uso de herramientas informáticas y tecnológicas específicas (diseño, emailing, redes sociales, e-commerce) en relación a la comercialización de empresas de alojamiento.

27-Planeamiento turístico

Destinos turísticos sustentables. Introducción a la planificación. El planeamiento turístico como herramienta para el desarrollo sustentable. Relevamiento, evaluación y diagnóstico de componentes del sistema turístico. Formulación de proyectos turísticos vinculados al ejercicio profesional.

28-Emprendimientos sustentables

El emprendedor: características y particularidades. El proceso de emprender: de la idea del negocio. Identificación de oportunidades. Disrupción de productos en el mercado. Análisis de la idea. La organización jurídica y tributaria. Tipo y dimensión del negocio. Planeamiento financiero. Costos y presupuestos. Inversión inicial y operativa. La estructura de costos. La

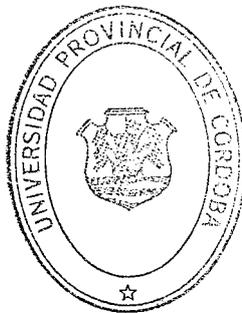


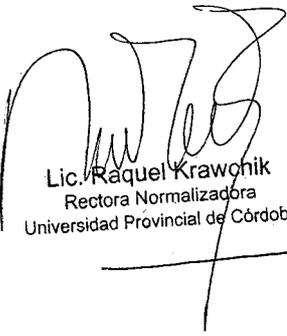
0253

estructura comercial. El plan de negocios: etapas y formas. Evaluación permanente. Sustentabilidad. Ética profesional y responsabilidad social empresaria. Gestión ambiental y manejo de residuos. Clasificación de residuos. Reciclado. Regla de las 3 R: implementación. Energías renovables. Materiales y diseño amigables con el ambiente. Ecoetiquetas nacionales e internacionales. Proceso de certificación. Innovación. Aplicación de contenidos a servicios de alojamiento.

3.4. Propuesta de seguimiento curricular

El/la responsable académico/a de la carrera estará a cargo de la organización y gestión de la misma, con el fin de alcanzar los objetivos y el perfil profesional propuesto. Asimismo, será responsable del seguimiento e implementación del plan de estudios y de su revisión periódica. Tendrá injerencia en acciones de gestión académica como la conformación de equipos, cumplimiento de los programas de las asignaturas, seguimiento de la formación teórica y práctica brindada a los estudiantes, métodos de enseñanza y formas de evaluación, entre otros aspectos.




Lic. Raquel Krawonik
Rectora Normalizadora
Universidad Provincial de Córdoba