

		PROGRAMA			
		Código en SIPE	Descripción en SIPE		
TIPO DE CURSO		050	Curso Técnico Terciario		
PLAN		2015	2015		
SECTOR DE ESTUDIO		713	Turismo		
ORIENTACIÓN		40D	Gestión de Alojamiento		
MODALIDAD		---	---		
AÑO		2º	2º		
TRAYECTO		---	---		
SEMESTRE		III	III		
MÓDULO		---	---		
ÁREA DE ASIGNATURA		342	Gestión de Alojamiento		
ASIGNATURA		17993	Gestión de Alojamiento III		
ESPACIO o COMPONENTE CURRICULAR		N/C			
MODALIDAD DE APROBACIÓN		-----			
DURACIÓN DEL CURSO		Horas totales: 90	Horas semanales: 6	Cantidad de semanas: 15	
Fecha de Presentación: 07/12/17	Nº Resolución del CETP	Exp. Nº 85/15	Res. 1448/19	Acta Nº 199	Fecha: 04/06/19

FUNDAMENTACIÓN

La asignatura Gestión de Alojamiento III se encuentra en el primer semestre del segundo año 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 situaciones que tienen lugar en el marco de la gestión sostenible de establecimientos de hospedaje, siempre en función de las motivaciones, volúmenes y expectativas de los nuevos turistas.

En este segundo año 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 semestre se continuará con las líneas de trabajo enunciadas en la Fundamentación de del primer año de la presente asignatura.

COMPETENCIAS

Competencias genéricas

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.

Desarrollar la capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.

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

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

Competencias transversales

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

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

Interactuar con los actores de la comunidad receptora, propiciando el encuentro entre visitantes y habitantes del destino y de esta manera hacerles partícipes de

los beneficios de la actividad turística.

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.

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

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.

Competencias específicas

- Incorporar técnicas y herramientas imprescindibles para el manejo sostenible de los recursos y la gestión integrada de la calidad en todos los procesos que implica el funcionamiento competitivo de un establecimiento de hospedaje, en sinergia con el entorno y en sintonía con la realidad circundante.

- Integrar técnicas y herramientas para la implementación de procesos sostenibles y la puesta en marcha de buenas prácticas humanas y empresariales, tomando como premisa la preservación de recursos ambientales y el respeto por la cultura local, así como la puesta en valor del patrimonio material e inmaterial del destino.

- Consolidar el enfoque al cliente y la ética de trabajo como premisas

fundamentales en todos y cada uno de los procesos del devenir laboral y en la configuración de modelos de negocios diferenciadores e inclusivos.

- Construir capacidades inherentes a la formulación y seguimiento de proyectos turístico-hoteleros y planes de negocio para microempresas del sector. Capacidades que se adquieren y fortalecen, principalmente, a partir del desarrollo de los proyectos integradores que se presentan al final de la tecnicatura.

EJES VERTEBRADORES

La asignatura Gestión de Alojamiento III se desarrolla de manera integrada con las asignaturas de Metodología de Proyectos Turísticos I, Marketing Turístico I, Gestión de Recursos Humanos I e Introducción a la Contabilidad de Alojamiento, a fin de analizar la estructura de procesos, estrategias y servicios del establecimiento de una manera integrada.

Al final del semestre se incluye un Seminario de Emprendedurismo, que complementa la visión holística y profesional del sector, en tanto brinda a los alumnos herramientas conceptuales y operativas para el desarrollo de proyectos y procesos productivos en el ámbito hotelero y turístico.

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 y su metodología aula-taller fomenta la generación de espacios de reflexión y de construcción colectiva de conocimiento, destinados a la actualización de los objetivos del curso.

Las asignaturas mencionadas anteriormente aportan en el proceso de elaboración del Proyecto de egreso, desde la identificación de la idea hasta su elaboración final. Asimismo el proyecto se nutre del aporte teórico - práctico de los semestres anteriores y apunta a:

- Despertar el espíritu crítico y reflexivo en el análisis de otros emprendimientos del sector alojamiento, observando los que se enmarcan en el desarrollo sostenible a través de una planificación respetuosa con el ambiente local, institucional y cultural de la sociedad residente.
- Desarrollar capacidades conceptuales y metodológicas para integrar equipos capaces de actuar en el proceso de mejora, reformulación de emprendimientos existentes o generar iniciativas para la creación de pequeñas y medianas empresas del Sector Hospedaje.
- Promover la investigación y la innovación en el diseño y / o gestión de productos y servicios de calidad.
- Fomentar el emprendedurismo y generar planes de negocios en los proyectos con los que los estudiantes adquieren la titulación.
- Las áreas temáticas que comprende el presente programa son:

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



Que se vinculan a través de los siguientes ejes vertebradores:

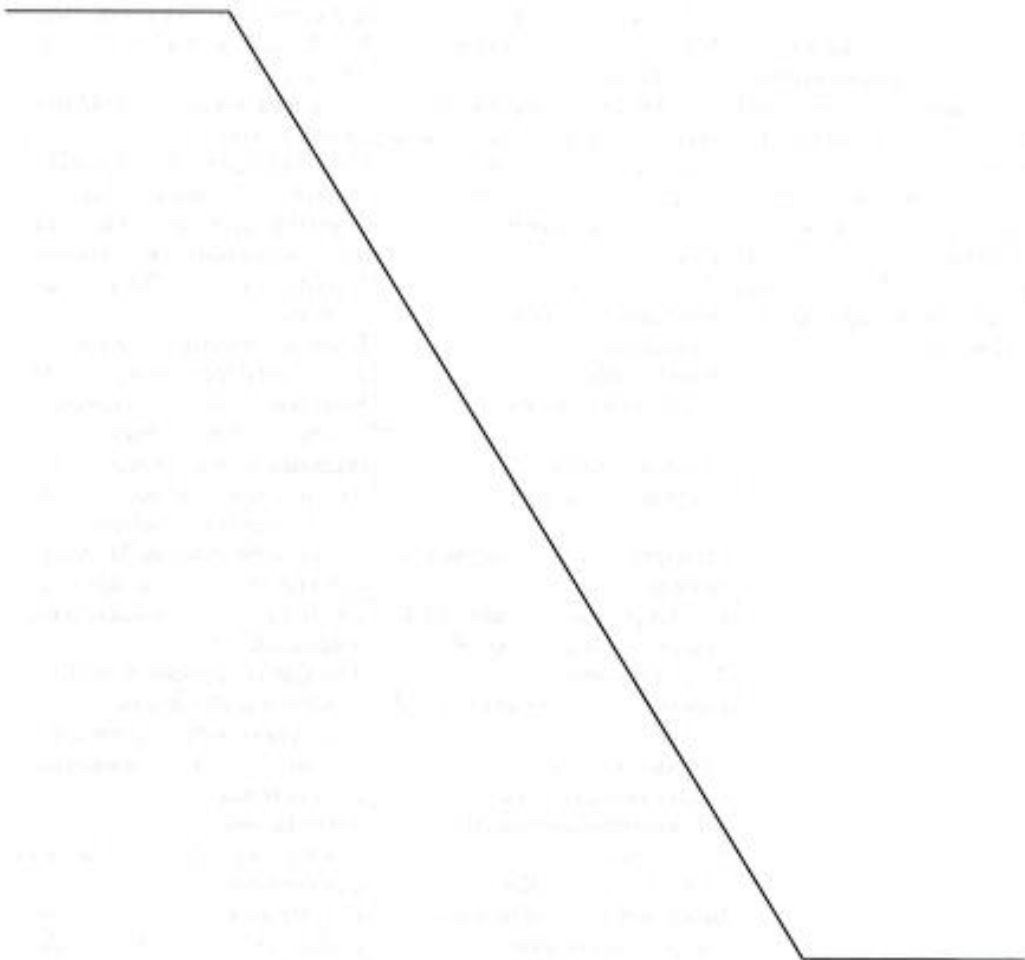
- 1-Promover el trabajo en equipo,
- 2-Impulsar la consulta de fuentes diversas y la investigación.
- 3-Motivar la creatividad y la innovación.

4-Desarrollar la autonomía, la adaptación a los cambios y la toma de decisiones.

PROGRAMA

Unidad I: Aspectos fundamentales y principales áreas de gestión de un alojamiento.

Propósito Clave (objetivo): Abordar aspectos esenciales para la gestión sostenible de establecimientos de hospedaje en entornos específicos y genéricos de la actividad.



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>Capacidad para organizar y planificar el tiempo.</p> <p>Desarrollar capacidades para identificar, plantear y resolver problemas.</p> <p>Conocer y aplicar técnicas de negociación</p> <p>Conocer e incorporar herramientas y conocimientos claves para la gestión sostenible y competitiva de alojamientos.</p> <p>Fomentar la visión de conjunto de las distintas áreas y departamentos en el desempeño de los distintos roles que tienen lugar en el ámbito hotelero.</p>	<p>La planificación sostenible en las empresas de hospedaje. Estrategias en el sector turístico en general y de la hospitalidad en particular. El entorno de las empresas turísticas.</p> <p>Aspectos básicos en la dirección en empresas de alojamiento.</p> <p>Análisis de técnicas, procesos y prácticas relacionadas con las principales áreas de gestión en establecimientos de hospedaje:</p> <p><u>I.- Área Corporativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Misión. Visión y Valores - Stakeholders - Estrategias corporativas y estrategias empresariales en la gestión de alojamientos. <p>Modelos de explotación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En propiedad: pública y privada - Arrendamiento - Contrato de gestión - Franquicia - Condominio - Tiempo compartido - Hotel Escuela - Modelos Híbridos - Multimodalidades - Otros <p>Principales marcos legales de gestión.</p> <p>Las propuestas de valor en los modelos de negocio en el sector de alojamientos</p> <p>Enfoques y herramientas de gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Economía Social - Economía Colaborativa - Responsabilidad Social Corporativa <p>- La Cadena de Valor como herramienta para la mejora competitiva constante.</p> <p>La consultoría organizacional y hotelera como apoyo en la gestión.</p>	<p>Consulta de la bibliografía indicada.</p> <p>Proyección de videos.</p> <p>Investigación online sobre casos relacionados con modalidades de gestión implementadas por establecimientos nacionales e internacionales.</p> <p>Visitas técnicas con realización de informes sobre diferentes modelos de gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. alojamientos independientes; b.- de cadena turística y no turística, c.- grupos verticales; holdings turísticos. Otros. <p>Casos prácticos de resolución de problemas relacionados con la gestión operativa y directiva de alojamientos en distintos formatos y modalidades de gestión.</p> <p>Realizar entrevistas a referentes en establecimientos de hospedajes y tour operadores.</p> <p>Charlas por parte de organismos y/o profesionales de referencia en el sector sobre distintas temáticas relacionadas con los contenidos de la unidad (empleo en el sector turístico, estrategias comerciales, tendencias, etc.)</p> <p>Trabajar en equipos y realizar debates. Estudio de casos.</p> <p>Role plays sobre operaciones aplicadas a diferentes departamentos y sus interrelaciones.</p> <p>Trabajos grupales en aula con exposiciones.</p> <p>Investigación de establecimientos</p> <p>Actividades de taller con aplicación práctica de los contenidos estudiados a cada uno de los proyectos.</p> <p>Articulación con otras</p>



Consejo de Educación
Técnico Profesional
Universidad del Trabajo del Uruguay

	<p>2.- Área Ejecutiva: Análisis global de la gestión del talento:</p> <ul style="list-style-type: none">- La Gestión de la formación como factor fundamental en la excelencia de la gestión.- Liderar en el sector de servicios turísticos. El autoliderazgo en el desempeño de funciones.- Competencias y habilidades claves para la gestión competitiva, según las características organizacionales.- El Coaching Ejecutivo como herramienta para el desarrollo del potencial en los recursos humanos de la organización. <p>Gestión comercial</p> <ul style="list-style-type: none">- La tarea de mediación y negociación en el ámbito turístico/hotelero. La touroperación.- Estrategias de distribución. Canales de ventas. Aspectos diferenciales en las tarifas. Contrataciones.- Aspectos básicos y estrategias de Revenue Management. <p>3.- Área Operativa: Gestión interdepartamental. Organigramas y sinergias entre los distintos departamentos de un establecimiento de alojamiento.</p> <p>Outsourcing / Subcontrataciones y externalización de servicios. La integración de servicios. Enfoque multisectorial y multidisciplinario de la gestión hotelera.</p> <p>Gestión de proveedores Softwares de gestión y administración hotelera.</p>	<p>asignaturas, especialmente coordinar con RRHH.</p> <p>Prácticas curriculares: visitas a diferentes modalidades de alojamiento.</p> <p>Elaboración de pautas de entrevista a responsables de establecimientos de alojamiento.</p> <p>Elaboración de informes, fichas de registro, etc.</p> <p>Articulación con el conjunto de las asignaturas, especialmente se coordina con relaciones humanas.</p> <p>Coordinar con asignatura Marketing Turístico y Seminario de Emprendedurismo.</p> <p>Planificar y realizar la tutoría de prácticas y/o pasantías en hoteles y otras modalidades de alojamiento.</p>
--	--	--

Unidad II: Procesos sostenibles en la gestión de los alojamientos

Propósito Clave (objetivo): Comprender la importancia de implementar

procesos en un marco de sostenibilidad y de buenas prácticas amigables con el ambiente y la cultura local. Integrar aspectos que contribuyan a consolidar una actitud y conductas éticas con respecto al desarrollo de las actividades profesionales y empresariales.

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>Capacidad para organizar y planificar el tiempo.</p> <p>Desarrollar capacidades para identificar, plantear y resolver problemas.</p> <p>Agudizar la mirada holística sobre la gestión sostenible de los procesos, enfocada al personal, comunidad y cliente final.</p> <p>Incorporar herramientas y técnicas de análisis global y aplicación local en los procesos y procedimientos en línea con la gestión sostenible en el ámbito hotelero.</p> <p>Fomentar el comportamiento ético-profesional y fortalecer actitudes comprometidas con la gestión sostenible, como factores claves en el quehacer cotidiano de la actividad turístico-hotelera.</p>	<p>Políticas empresariales sostenibles</p> <p>Aplicación de principios económicos, sociales, culturales y ambientales sostenibles al ámbito de la gestión de alojamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sostenibilidad de los procesos. Uso responsable de los recursos: agua, energía, residuos, etc. - Impactos en la comunidad. - La tarea de sensibilizar a cada huésped. - Trabajo decente: enfoque de género, prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes. Prevención del trabajo infantil. - Manuales de procesos y procedimientos para establecimientos de hospedaje 	<p>Consulta de la bibliografía indicada.</p> <p>Proyección de videos.</p> <p>Uso y diseño de manuales de buenas prácticas.</p> <p>Investigar organismos que tengan injerencia en la elaboración de normativas y regulación de los establecimientos.</p> <p>Investigaciones de establecimientos de alojamiento, con el fin de conocer quienes cumplen con las normativas internacionales y nacionales y cómo lo hacen, así como la forma de operar y organizar su flujo de procesos.</p> <p>Estudio de casos Trabajo en equipos. Debates.</p> <p>Diseño de mapas de procesos.</p> <p>Diseño de manuales de buenas prácticas.</p> <p>Role plays, integrando a huéspedes y su actitud responsable con los recursos del ambiente en diferentes procesos y procedimientos.</p> <p>Trabajos grupales en aula con exposiciones.</p> <p>Investigación de establecimientos</p> <p>Actividades de taller con aplicación práctica de los contenidos estudiados a cada uno de los proyectos.</p> <p>Coordinar con resto de asignaturas del semestre</p> <p>Prácticas curriculares.</p>



Consejo de Educación
Técnico Profesional
Universidad del Trabajo del Uruguay

Unidad III: La calidad como premisa de excelencia, inclusión y fidelización del huésped.

Propósito Clave (objetivo): Incorporar conocimientos teóricos a los cursados previa o simultáneamente, remarcando la importancia del enfoque al cliente e identificando lineamientos básicos indispensables que refuercen la gestión sostenible de procesos y la creación de una oferta diferenciadora e inclusiva a partir de herramientas de aplicación sencilla.

Competencias	Contenidos	Actividades
<p>Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos a la práctica.</p> <p>Desarrollo de habilidades para buscar y procesar información de diversas fuentes.</p> <p>Comprender la dinámica del hotel y la gestión de calidad enfocada al huésped.</p> <p>Reconocer en la importancia de la segmentación de clientes, el valor de la diferenciación para facilitar la labor de fidelización</p> <p>Interpretar las necesidades implícitas y latentes de los huéspedes y satisfacerlas de manera creativa y en marcos de gestión de calidad, enfatizando en técnicas de autoevaluación y mejora continua y propiciando la generación de experiencias satisfactorias orientadas a la fidelización.</p> <p>Desarrollar habilidades para interactuar con los actores de la comunidad anfitriona y propiciar encuentros entre visitantes y locales, haciéndoles partícipes de los beneficios de la actividad turística.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La calidad en los servicios. - Gestión de la calidad. La calidad interna. La calidad externa. - La Calidad Total. La NO calidad. Principios de la calidad - Herramientas para la autoevaluación y la mejora continua. - Enfoque de procesos basado en el cliente. - Gestión de procedimientos en productos y servicios. - Sellos, certificaciones y modelos Internacionales y su aplicación a servicios de hospedaje y turísticos en general (ISO, EMAS, SIGO, SERVQUAL, EFQM, entre otros) - Certificaciones y modelos que se aplican en el Uruguay en el ámbito turístico (UNIT-ISO, Modelo Compromiso de Calidad con el Turismo, etc.) - Organismos normalizadores y certificadores en el Uruguay - Manuales de buenas prácticas para establecimientos de hospedaje. 	<p>Consulta de la bibliografía indicada.</p> <p>Proyección de videos.</p> <p>Invitar a responsables de hoteles y agencias de viaje para informar de la actividad turística nacional.</p> <p>Diseño de manuales de buenas prácticas</p> <p>Coordinar con otras asignaturas del semestre.</p> <p>Ejercicio de investigación en establecimientos sobre las políticas de manejo de la información, reclamaciones y quejas.</p> <p>Trabajos grupales en aula con exposiciones.</p> <p>Investigación de establecimientos</p> <p>Actividades de taller con aplicación práctica de los contenidos estudiados a cada uno de los proyectos.</p> <p>Prácticas curriculares (se continúa con las actividades planteadas en la primera unidad que deben ser acompañadas a lo largo de todo el semestre).</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 y 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, durante el desarrollo de la asignatura Gestión de Alojamiento III, 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”.

En el marco de esta asignatura se realiza el seguimiento de las prácticas curriculares que se desarrollan en los hoteles. Las mismas se coordinarán de

acuerdo a los conocimientos operativos adquiridos en el primer año (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:

PC con conexión a Internet

Herramientas multimedia (proyector/cañón, pantallas, etc.)

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.

DE LA TORRE, Francisco (1997) – Administración hotelera. Primer Curso: división cuartos. Primera edición 1990. (Cuarta reimpresión). México. Editorial Trillas.

DE LA TORRE, Francisco (1997) – Administración Hotelera. Segundo Curso: alimentos y bebidas. Primera impresión 1983 (Octava reimpresión) 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, JF. (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. Editorial 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.

