CARRERA: ***TECNICATURA SUPERIOR EN HOTELERÍA***

CURSO Y COMISIÓN : 2DO AÑO

PERSPECTIVA/ESPACIO CURRICULAR: ***PRÁCTICA PROFESIONAL II***

DOCENTE: Prof Patricia Sinopoli

HORAS DE CLASES SEMANALES: 7hs

PROGRAMA DE PRÁCTICA PROFESIONAL II DE 2 DO AÑO HOTELERIA

***OBJETIVO GENERAL***.

Formar profesionales capaces de impulsar el desarrollo económico y social del país a través del manejo profesional de servicios turísticos y hoteleros, de conformidad con las políticas de desarrollo del país.

***OBJETIVOS ESPECÍFICOS***

Al finalizar su formación profesional, el egresado será capaz de:

● Conocer la organización de una empresa hotelera a través de la práctica profesional abarcando las áreas operativas y administrativas del hotel.

● Desarrollar las habilidades y consolidar los conocimientos de la especialidad, mediante el desempeño real de una posición de trabajo en un hotel de alta categoría(pasantía)

● Administrar distintos tipos de servicios turísticos.

● Administrar diferentes departamentos de servicios hoteleros a nivel de mandos intermedios.

***EXPECTATIVAS DE LOGRO:***

● Conocer las distintas áreas operativas del hotel y el manejo de la documentación correspondiente

● Desarrollar estrategias para la mejor planificación de las tareas.

● Utilizar correctamente formularios de ingreso, reports, racks, listas de pasajeros y de reservas, y documentación en general.

● Programación, ejecución y supervisión de Sistemas Administrativos y de Reservas Elaboración de proyectos de organizaciones hoteleras y gastronómicas. .

***PROPÓSITO DEL DOCENTE:***

✔ Formar profesionales que sepan desempeñar correctamente sus funciones con actitud positiva y de colaboración en el ámbito laboral.

✔ Facilitar al estudiante conocimientos, experiencias y habilidades para desempeñarse con eficiencia como colaborador en la administración y gestión de servicios turísticos, tendiente-a lograr una adecuada inserción laboral.

✔ Acercar al estudiante información suficiente sobre las distintas especialidades en que puede desarrollarse la actividad, que le permita participar en actividades de programación y promoción del turismo, de coordinación de grupos y de implementación de servicios turísticos.

✔ Contribuir a completar el ciclo de formación de los alumnos en lo referente a la asignatura Práctica Profesional en donde el relevamiento hotelero en 2do Año de la Tecnicatura forma parte del Diseño Curricular de la misma.

✔ Despertar vocaciones ligadas a diferentes actividades que se desarrollan en el quehacer turístico y que brindan grandes posibilidades ante el mundo laboral próximo.

✔ Revalorizar el Patrimonio Natural, Nacional, Provincial y Municipal.

✔ Conocer el patrimonio histórico del país, de la Provincia de Bs.As.y del Partido de La Matanza a través de sus sitios, relacionados con las tierras de la comunidad aborigen, los personajes históricos, con el espacio geográfico y las sociedades que los habitan, con sus cambios y continuidades.

✔ Contribuir a la protección y cuidado del medioambiente teniendo en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas y sociales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno

**CONTENIDOS GENERALES:**

**UNIDAD 1:**

**La Empresa hotelera:** organigrama. Tipos y funciones de cada área o departamento. El perfil del hotelero, actitud de servicio, cualidades requeridas. Ética profesional Relevamiento de fuentes secundarias y evaluación de la oferta de alojamiento por modalidad: imagen, comunicación.

. **Departamento de Reservacione**s: Material de trabajo. Formas impresas. Cartas tipo. Cancelaciones. Depósitos. Reembolsos. Cupones. Gráficas de ocupación. Racks. Archivo del departamento. Documentos de reservas. Tipos de reservas. Programas on line. Programa Ópera, Fidelio. Planillas para reservas de grupos. Reserva de eventos. Proceso de reservas. Negociación de tarifas. Análisis y evaluación de la promoción hotelera. Relevamiento territorial, análisis y evaluación de servicios hoteleros. Proceso de reservas. Negociación de tarifas. Análisis y evaluación de la promoción hotelera. Relevamiento territorial, análisis y evaluación de servicios hoteleros.

.***BIBLIOGRAFÍA:***

Apuntes del profesor.

Organización y control de alojamiento. Isabel Milio Balanzá. Ed. 2003

Organización y control de empresas en hostelería y turismo. José Antonio Dorado. Ed. Síntesis. 1996.

Gestión de producción de alojamientos y restauración. Cerra/Dorado/Estepa/García. Ed. 2000.

Check-in Check-Out: Managing Hotel Operations (9th Edition) Gary K. Vallen, Jerome J. Vallen

**UNIDAD 2:**

**Departamento de Recepción y Conserjería:** Material de trabajo. Formas impresas. Registros y libros. Listas de cortesías. Reporte del Ama de llaves. Control de llaves. Manejo de tarjetas de crédito. Cupones. Cheques. Salida de comprobantes y documentos de la caja de recepción. Revisión diaria. Informe de caja. Procedimientos en el servicio de telefonía: llamadas especiales, por despertar. Archivo.

Desarrollo de casos. Desarrollo de variables de los Sistemas Informáticos en las empresas hoteleras/gastronómicas. Ejecutar el/los viaje/s propuesto/s con pernocte en alguna región del país u otro país con potencialidad turística. Servicios postventa

***BIBLIOGRAFÍA:***

Apuntes del profesor.

Organización y control de alojamiento. Isabel Milio Balanzá. Ed. 2003

Manual de recepción hotelera: principios y técnicas Fernando Corral Mestas Septem Ediciones Primera edición: enero, 2006

Competencias del Recepcionista Hotelero con un enfoque por procesos: Determinación del perfil de competencias mediante un enfoque por procesos Midiala Oropesa Vento 2011 Check-in Check-Out: Managing Hotel Operations (9th Edition) Gary K. Vallen, Jerome J. Vallen

**UNIDAD 3:**

**Departamento de Pisos:** Materiales. Papelería utilizada. Reportes de mantenimiento. Reportes del ama de Llaves. Inventarios. Control de llaves de las habitaciones. Archivo del Departamento.

***BIBLIOGRAFÍA:***

Apuntes del profesor.

Organización y control de alojamiento. Isabel Milio Balanzá. Ed. 2003

Departamento de Gobernanta de Hotel - Sistemas y Procesos Edición Española– María José Olmo Garre 2001

Los recursos humanos en el ámbito turístico,Sonia Agut 2013

**UNIDAD 4:**

**Departamento de Alimentos y Bebidas:** Papelería utilizada en la jornada diaria. Reporte de compras varias. Fichas de inventarios permanentes. Órdenes. Comandas. Vales de pedidos. La práctica en los diferentes servicios: bar-buffet, restaurante, banquetes. Evaluación de los empleados. Relevé de cocina. Croquis de banquetes, bar-buffet y restaurante.

***BIBLIOGRAFÍA:***

Apuntes del profesor.

Organización y control de alojamiento. Isabel Milio Balanzá. Ed. 2003

Gestión de Alimentos y Bebidas Para Hoteles, Bares y Restaurantes, Jesús Felipe Gallego Eventos, Reuniones y Banquetes, Lluis Mesalles Canals, 2004

Gestión de producción de alojamientos y restauración. Cerra/Dorado/Estepa/García. Ed. 2000.

Contabilidad, control de gestión y finanzas de hoteles**,** Oriol Amat, Fernando Campa 2011

**UNIDAD 5:**

**Departamentos de Seguridad y Mantenimiento:** Papelería utilizada. Reportes de extravíos. Reloj chequeador. Reportes de seguridad. Bitácoras. Archivo del departamento.

Reportes de otros departamentos. Memos. Planificación de seguridad hotelera. Protocolos de evacuación. Material impreso correspondiente.

**Otros departamentos:RRPP,Recursos Humanos:**Funciones,formas impresas,documentos

***BIBLIOGRAFÍA:***

Apuntes del profesor.

Organización y control de alojamiento. Isabel Milio Balanzá. Ed. 2003

Organización y control de empresas en hostelería y turismo. José Antonio Dorado. Ed. Síntesis. 1996.

Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo VARIOS 2013

Los recursos humanos en el ámbito turístico,Sonia Agut 2013

Atención al Cliente en Hostelería, Kye-Sung Chon , Raymond T.Sparrowe 2002

***PRESUPUESTO DE TIEMPO*:**

Unidad 1: Abril-Mayo

Unidad 2: Mayo-Junio

Unidad 3: Julio-Agosto

Unidad 4: Agosto-Septiembre

Unidad 5: Octubre-Noviembre

***ARTICULACIÓN CON EL ESPACIO DE LA PRÁCTICA INSTRUMENTAL Y EXPERIENCIA LABORAL:***

***En este espacio curricular se aborda la relación con el mundo del trabajo con el objeto de ofrecer a los y las estudiantes la oportunidad de realizar prácticas efectivas en un servicio de alojamiento de cualquier tipo realizando las actividades necesarias para tal fin, a partir de la interacción con distintos actores relacionados con la gestión del servicio.***

***PROYECTO DE EXTENSIÓN ACADÉMICA*:**

Los alumnos de la cátedra realizarán un inventario de los hoteles relevados, solicitados anteriormente por el profesor, con todos sus servicios y características con el propósito de integrar una base de datos para la selección de los mismos en los futuros viajes de estudios y visitas programadas por la Institución. Seleccionarán un barrio y analizarán los servicios que caracterizan a ciertos hoteles

Un hotel en el Instituto .Incluye el armado ficticio de las dependencias de un hotel en un espacio del Instituto con la atención de los alumnos del curso de 2do año, que interpretarán los roles con los que se sientan identificados dentro del establecimiento hotelero.

Los procesos de enseñanza y aprendizaje se deben

desarrollar en contextos teórico-prácticos de aula-taller así como en contextos de la práctica

profesional. En el ámbito aula-taller, se abordarán los contenidos teóricos que nutrirán el

ejercicio de la práctica profesionalizante. En territorio, campo de acción de los futuros

profesionales, se llevarán adelante las propuestas, sin perder de vista que es primordial y prescriptiva la vinculación real con el mundo del trabajo para poder reflexionar y construir experiencias significativas. Se propicia el desarrollo de un 70% del tiempo de las prácticas en territorio.

***EVALUACIÓN:***

La evaluación tiene un gran significado para su posterior desarrollo del alumno como profesional. La misma apuntará a observar los saberes previos de los alumnos y la capacidad de resolución ante la problemática presentada.

Acorde con los nuevos criterios de evaluación, la misma será contínua en cuanto al desarrollo de los trabajos prácticos en el aula.

CRITERIOS DE EVALUACION

Manejo e interpretación de fuentes de información

Planteamiento de problemas

Procesamiento. Análisis crítico.

Reaponsabilidad:entrega de trabajos en tiempo y forma.

Respeto por pares y docentes

Manejo de instrumentos y documentos

***CONDICIONES DE LA CURSADA:***

Tendran clases presenciales pero no se descarta utilizar otra comunicación extra:Se tendrá comunicación por diferentes medios:

CLASSROOM;WHATSAPP;GOOGLE MEET.

Los alumnos deberán rendir dos parciales,uno teórico y otro práctico, con aprobación numérica de 7 puntos y aprobar los trabajos prácticos que se presenten. Trabajos prácticos de elaboración de documentos hoteleros, trabajados en clase, con el logo institucional.

Visitas a hoteles y ferias.

Programación y participación en eventos

Las asistencias para la aprobación de este espacio curricular son del 70 % según normativa vigente. De no poseer alguna de las acreditaciones citadas aprobadas, deberá recursar la materia

***CONDICIONES DE ACREDITACIÓN DE LA MATERIA***

Rendirán al final de la cursada,con un Power Point acerca de los trabajos realizados, que podrán presentar en grupo o individual ,haciendo un coloquio acerca de un tema del contenido curricular de la materia. Luego,la profesora realizará las preguntas que considere pertinentes.