

 Dirección General de Educación Técnica y Formación Profesional Sub Dirección de Educación Técnica Superior Instituto Técnico Superior Mina Clavero nstitutotecsupminaclavero@hotmail.com Bv. Hernán Cortés N° 1060 Mina Clavero-Córdoba - República Argentina	<u>Carrera:</u> <i>Tecnicatura Superior en Turismo y Hotelería</i> <u>Unidad Curricular:</u> <i>Gestión de Alojamientos 1</i>
<u>Espacio Curricular :</u> Anual <u>Año:</u> 2024 <u>Horas cátedras:</u> 6 <u>Horas cátedras semanales:</u> 6 <u>Espacio Curricular:</u> correlativo	<u>Curso:</u> 1er. Año <u>Ciclo lectivo:</u> 2024 <u>Profesor:</u> Lorena Mariel D'Angelo

FUNDAMENTACION:

El crecimiento de la actividad turística y los nuevos perfiles de turistas son algunos de los factores que, sin duda, obligan a un nuevo enfoque de los servicios y/o productos que se ofrecen en el sector en general y en el ámbito del alojamiento en particular.

Esto da lugar al surgimiento de nuevas modalidades de alojamiento, como así también al reacondicionamiento de los servicios que ofrece la hotelería tradicional con la finalidad de poder aggiornarse -no solo a los nuevos requerimientos de las y los clientes- sino también, a los nuevos paradigmas que emergen del avance del mercado y del propio del mundo: la tecnología, la digitalización y la inteligencia artificial, nuevas vertientes que se van incorporando al sector de los servicios y van aportando características novedosas en las formas de alojamiento.

Es por ello que la finalidad de esta asignatura es formar profesionales capaces de identificar la realidad del sector en la que se desenvuelven, sus posibilidades y problemáticas para poder aplicar los conocimientos técnicos específicos en los que se están formando junto a otras asignaturas.

La presente asignatura aporta contenido relacionado específicamente al área Recepción de un alojamiento, así como también, áreas de comunicación, atención al huésped, calidad en servicios, interpretación de la legislación hotelera, etc.

Finalmente articula su contenido con asignaturas tales como Diseño de proyectos del área recepción y Comercialización y Marketing Digital en Organizaciones Turísticas

OBJETIVOS

- ☐ Introducir al estudiante en el conocimiento general de los servicios de alojamiento turístico.
- ☐ Comprender las funciones y actividades, los procedimientos administrativos y las herramientas tecnológicas necesarias, propias del área recepción.
- ☐ Desarrolle habilidades en cuanto al uso del vocabulario específico a la asignatura.
- ☐ Maneje los códigos de la industria hotelera, manual de métodos de procedimiento.
- ☐ Reconozca las normativas vigentes y su aplicación

CONTENIDOS CONCEPTUALES

UNIDAD N° 1:

El servicio de alojamiento: concepto – Legislación Nacional, provincial y municipal de alojamientos turísticos: Ley Nacional 18.828 – Ley Provincial 6483/80 – Ley de Campamentos turísticos 6658/88. – ordenanzas municipales de alojamientos turísticos - Clasificación y categorización de los diferentes alojamientos.

UNIDAD N°2:

Nuevas modalidades de alojamientos turísticos: alojamientos tradicionales vs. Nuevas modalidades de alojamientos - características que la identifican – tipologías – El nuevo paradigma hotelero: los hoteles inteligentes.

UNIDAD N°3:

La organización en los diferentes establecimientos de alojamiento: Organigrama- diferentes áreas y departamentos – funciones.

Diferentes tipos de habitaciones – Servicios ofrecidos – Servicios Extras – Códigos de la industria hotelera (vocabulario técnico): Check-in – check-out – vacantes- VIP- day use – entre otras.

UNIDAD N°4:

El Área de Recepción: Objetivos, funciones y tareas propias del área – Reservas: tipos y fuentes de reservas – El planning de reservas – Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción - Sistemas digitales de reservas (GDS) y otras herramientas de información – Registro de entrada y salida del huésped con y sin reservas – Clientes de grupos: preparación para su llegada – Diferencias - Relación del área recepción con otras áreas del establecimiento – Circuitos, tipo de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales – Descripción de operaciones y procesos durante la estadía del huésped.

UNIDAD N°5:

Manual de Métodos de Procedimiento: Definiciones – Contenidos de un Manual – Procedimientos área recepción.

UNIDAD N°6:

El consumidor en Turismo y Hotelería: Modelos de comportamiento – La segmentación del mercado – Elementos de motivación para el consumo – Factores influyentes en la compra de productos y servicios turísticos - El consumidor turístico ante las nuevas tecnologías

UNIDAD N°7:

Atención al huésped: Reconocimiento de la importancia de la comunicación: saber hablar, saber escuchar – Resolución de problemas de comunicación – Desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas, reclamos y problemas – Normas de actuación en función de tipologías de clientes – Diferentes tipos de clientes: atención de clientes VIP, con necesidades especiales – Necesidades, requerimientos, gustos, demandas de clientes – Comunicación con el cliente. Empatía, respeto. Situaciones conflictivas durante la estancia del cliente – Satisfacción del cliente.

UNIDAD N°8

El concepto de calidad en los Servicios: la gestión de la calidad total – Sistemas, normas y estándares de calidad – Especificaciones de la calidad en los servicios

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

- ☐ Exposición dialogada combinada presencial y virtual a través de plataformas digitales: ZOOM/MEET
- ☐ Utilización de plataforma institucional
- ☐ Muestra de imágenes audiovisuales, análisis y debate grupal.
- ☐ Elaboración de trabajos prácticos de investigación individual y/o grupal Manejo de páginas web relacionadas a los temas vistos.
- ☐ Bibliografía específica y opcional.

PROYECTO / PREGUNTAS DESAFIANTES:

Teniendo en cuenta las diferentes modalidades de alojamientos que existen tanto a nivel provincial como nacional, sus funcionamientos, estructuras, personal, etc. la idea de proyecto será que el alumno evalúe e identifique dentro del Valle de Traslasierra ¿cuál es la realidad en cuanto a la oferta de alojamiento, de donde se desprenderá los siguientes puntos:

- ✓ Relación entre servicio esperado y servicio ofrecido.
- ✓ Relación calidad/precio
- ✓ Personal idóneo / capacitado
- ✓ Tecnología utilizada.
- ✓ Tiempo en que los alojamientos permanecen abiertos.

Todos estos ítems sumados a otros puntos de evaluación, llevarán al estudiante a tener una visión constructiva de la realidad de los alojamientos del Valle de Traslasierra.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

A lo largo del año lectivo se tendrá en cuenta:

- Reconocimiento claro de las distintas modalidades de alojamiento turístico tanto a nivel provincial como a nivel nacional.
- Identificar y reconocer las funciones y actividades del área recepción, así como también del resto de los departamentos de un alojamiento turístico.
- Participación activa en clases.
- Utilización del vocabulario técnico y específico.
- Buen desempeño del trabajo tanto grupal como individual.
- Cumplimiento de las tareas asignadas.
- Compromiso con las actividades propuestas.

1. Instancias Evaluativas N°1 y N°3: las herramientas utilizadas serán diferentes trabajos prácticos, grupales o individuales orales y/o escritos los cuales serán calificados con notas de 1 a 10, de donde se desprenderá una nota general después de realizar un promedio entre los mismos. En caso de no aprobar alguna de las sub-instancias la misma podrán ser recuperadas con otro trabajo práctico.

Aclaración: se realizará el promedio de las sub-instancias siempre y cuando no hubiera un “aplazo” (nota 1, 2 o 3) . En el caso que sucediera lo anterior la nota será menor a 7 perdiendo de esta manera la promoción de la materia.

2. Se tendrá en cuenta que la no presentación de los trabajos en tiempo y forma equivale a un 1 (UNO), así como también la ausencia a alguna de las instancias antes mencionadas.
3. Instancia Evaluativa N°2: (examen parcial) será oral, virtual e individual, también se calificará con notas de 1 a 10. Se tendrá en cuenta que la ausencia a esta instancia equivale a un 1 (uno) como calificación a la Instancia Evaluativa.
4. I.E.F.I N°4 **Instancia Evaluativa Final Integradora**: será la instancia donde se integrara todo el programa visto. La misma será virtual, individual y oral. Se tendrá en cuenta que la ausencia a esta instancia equivale a un 1 (uno) como calificación a la Instancia Evaluativa.

ARTICULACION INTER-CATEDRA:

Se articulará con la asignatura “Diseño de Proyecto del área Recepción” a través de observación directa de alojamientos turísticos de Mina Clavero o Villa Cura Brochero mediante salidas prácticas para luego realizar una puesta en común de lo observado en el aula.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA y COMPLEMENTARIA:

- ❖ Albert Blasco - Jordi Bachs –Jaume Bancells – Roser Vives (2006) **“Manual de Gestión de producción de Alojamiento y Restauración”** – Madrid – Ed. Síntesis.
- ❖ Sixto Baes Casillas – (2005) **“HOTELERIA”** – México – Ed. Compañía Editorial Continental.
- ❖ Socorro Lopez García (2000) **“Recepción y Atención al Cliente”** – Madrid – Ed. Paraninfo.
- ❖ Isabel Milio Balanzá (2000) **“Organización y Control del Alojamiento”** – Madrid – Ed. Paraninfo.