

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA- Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Turismo

LICENCIATURA EN TURISMO

PLAN III

Programa:

SEMINARIO DE HERRAMIENTAS PARA LA OPERACIÓN HOTELERA

1. DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

- * *Carga horaria total:* Aproximadamente 32 horas (11 clases teóricas y 2 jornadas de observación).
- * *Carga horaria semanal:* 2 horas.
- * *Distribución Teoría y Práctica:* Clases teóricas y jornadas de observación/rotación por el hotel.
- * *Ciclo del Plan de Estudios:* Ciclo profesional (alumnos avanzados).
- * *Régimen de cursada:* Semestral (1° Semestre).
- * *Carácter:* Optativo (Seminario).
- * *Modalidad:* Teórica-Práctica (Presencial en Hotel AMAU).
- * *Asignaturas correlativas necesarias:* 2° año completo aprobado y final de Organización y Gestión de Empresas Turísticas.

2. FUNDAMENTACIÓN

El seminario se fundamenta en la necesidad de brindar al futuro Licenciado en Turismo herramientas específicas para el sector hotelero, considerando sus particularidades económicas y las diversas formas de alojamiento actuales. Se busca integrar contenidos curriculares previos y aplicarlos en un entorno real, aprovechando la reciente incorporación del AMAU Hotel como hotel escuela de la Universidad, gestionado por la propia licenciatura. El enfoque se centra en la planificación integral, la gestión de recursos y la coordinación de colaboradores en la operación diaria.

3. OBJETIVOS

- * Brindar conocimientos para analizar y mejorar procesos de la operación hotelera mediante herramientas de gestión teóricas y prácticas.
- * Comprender la complejidad del sector hotelero y proyectar el rol profesional en el mismo.
- * Propiciar un espíritu analítico y de gestión con herramientas de planificación específicas.
- * Generar un espacio de vinculación directa entre los alumnos y el Hotel Escuela AMAU.

4. CONTENIDOS MÍNIMOS

Introducción al sector hotelero; estructura organizacional y operativa; análisis económico-financiero para la toma de decisiones; gestión de la sostenibilidad; hospitalidad y servicio al huésped; y aspectos prácticos de la operación en entornos reales.

5. PROGRAMA ANALÍTICO

UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN AL SECTOR HOTELERO

1.1. Presentación del curso y reglas de juego.

1.2. El hotel como organización de servicios: intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad y caducidad.

1.3. Problemáticas del sector y diagnóstico organizacional.

UNIDAD 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y OPERATIVA

2.1. Elementos de un hotel: inmueble, recurso humano, servicio y equipamiento.

2.2. Claves de la gestión estratégica: mercado meta, concepto de servicio y ubicación.

2.3. Áreas operativas: Recepción, Housekeeping (HSK), Alimentos y Bebidas (AyB), Mantenimiento, Administración y Ventas.

2.4. Organigrama y funciones jerárquicas: Dirección General y coordinaciones de área.

UNIDAD 3: ANÁLISIS ECONÓMICO-FINANCIERO Y SISTEMAS DE GESTIÓN

3.1. Modelo gerencial: Análisis PESTEL y las 5 Fuerzas de Porter aplicadas a la hotelería.

3.2. Introducción a los costos hoteleros: fijos, variables, punto de equilibrio y contribución marginal.

3.3. Herramientas digitales: El PMS (Property Management System), caso Cloudbeds.

3.4. Indicadores de gestión (KPIs): NPS, CES y C-SAT.

UNIDAD 4: SOSTENIBILIDAD EN HOTELES

4.1. Normas IRAM-SECTUR y estándares globales de turismo sostenible (GSTC).

4.2. *Programa Hoteles más Verdes:* niveles de certificación y ecoetiquetas.

4.3. Política de sostenibilidad en AMAU: compromisos ambientales y socioculturales.

UNIDAD 5: GESTIÓN DE SERVICIO Y HOSPITALIDAD

5.1. Definición de hospitalidad: dimensión humana, emocional y relacional.

5.2. *Hospitalidad irrazonable:* la búsqueda de experiencias extraordinarias y personalización.

5.3. Cultura organizacional y empoderamiento del equipo (liderazgo orientado al servicio).

UNIDAD 6: ASPECTOS PRÁCTICOS DE LA OPERACIÓN

6.1. Operativa de AMAU: check-in/out, gestión de reservas y códigos de colores en PMS.

6.2. Procesos específicos: gestión de grupos, eventos y limpieza (HSK).

6.3. Rotación por las áreas del hotel y observación directa.

6. BIBLIOGRAFÍA

* Carrillo, M. A. D., et al. (2017). Software de revenue management en el sector hotelero.

* Kotler, P., et al. (2008). Marketing para el turismo.

* Norrild (2011). De La Inversión Hotelera Al Turismo Sustentable.

* Pérez, E. M. C., & Molina, C. M. A. (2007). El Producto Hotelero.

* Ferrer, M. A. (2004). Control de gestión para procesos de apoyo hoteleros.

7. METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA

Se optará por una modalidad presencial con encuentros teóricos en el Hotel AMAU, complementados con material en la plataforma AU24. Se fomenta el aprendizaje integrado, combinando la exposición teórica con prácticas de observación en un espacio de actuación real.

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES TEÓRICAS Y PRÁCTICAS

- * Clases teóricas: 11 clases de 2 horas los días miércoles.
- * Actividades prácticas: 2 jornadas de observación y rotación por las distintas áreas del hotel (días y horarios a confirmar).
- * Trabajo Integrador: Realización de un diagnóstico y propuesta de mejora para el Hotel AMAU, con defensa oral grupal.

9. FORMAS DE EVALUACIÓN

- * Asistencia: Mínimo del 80% a las clases.
- * Trabajo Práctico Integrador: Debe obtenerse una nota de 6 o más para aprobar.
- * Defensa Oral: Presentación grupal del trabajo final (duración aproximada de 15 minutos por grupo).
- * Aprobación final: Cumplimentar el informe final de práctica constatando conocimientos adquiridos y aportes para la mejora de procesos.