



CD DLR 3 4

*Universidad Provincial del Sudoeste
Consejo Directivo*



BAHÍA BLANCA, 01 MAR 2018

VISTO el Asunto N° 359/11 por el que la Decana de la Facultad de Desarrollo Local y Regional eleva la propuesta de modificación del Programa de la materia "Organización y Servicios Turísticos II" (cód. 32), y;

CONSIDERANDO:

Que el Programa mencionado en el Visto fue aprobado oportunamente mediante ORD CD DLR N° 202/11;

Que las docentes responsable y colaboradora, Mg. Daniela MURELLO y Lic. Victoria GALLARDO BATISTA, respectivamente, han elevado una propuesta de reestructuración de los contenidos y reducción del número de unidades del Programa mencionado en el Visto;

Que no existen objeciones que realizar sobre la propuesta presenta por las docentes del Programa propuesto;

Que el presente Asunto ha sido tratado y aprobado en la sesión de Consejo Directivo del día 01 de marzo de 2018;

Que por las atribuciones conferidas por el artículo 66º del Estatuto de la UPSO le corresponde a este Consejo Directivo dictar el correspondiente Acto Administrativo;

Por ello,

**EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD
DE DESARROLLO LOCAL Y REGIONAL**

RESUELVE

ARTICULO 1º Aprobar la reestructuración de contenidos y reducción del número de unidades del Programa de la asignatura "Organización y Servicios Turísticos II" (cód. 32) realizados por las docentes responsable y colaboradora del mismo, Mg. Daniela MURELLO y Lic. Victoria GALLARDO BATISTA, según la versión que se agrega y forma parte de la presente.

ARTICULO 2º Registrar. Comunicar a la Secretaría General Académica. Cumplido, archivar.

RESOLUCIÓN CD DLR Nº 34/18



LIC. JULIANA TOMASSINI
DECANA
FACULTAD DE DESARROLLO LOCAL Y REGIONAL
Universidad Provincial del Sudoeste

Aprobada por el C. D. de la Facultad en la sesión del/...../.....	 Mg. LORENA S. BEIER SECRETARIA DEL CONSEJO DIRECTIVO FACULTAD DE DESARROLLO LOCAL Y REGIONAL UNIVERSIDAD PROVINCIAL DEL SUDESTE
----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

FACULTAD: DESARROLLO LOCAL Y REGIONAL

CD DLR

34 - - -

PROGRAMA DE: Organización y Servicios Turísticos II

CÓDIGO: 32

HORAS DE CLASE				DOCENTE RESPONSABLE
TEÓRICAS		PRÁCTICAS		Mg. Daniela Abigail Murello
p/semana	p/cuatrim.	p/semana	p/cuatrim.	DOCENTE COLABORADOR
4	64	2	32	Lic. Victoria Gallardo Batista

DESCRIPCIÓN:

Organización y Servicios Turísticos II forma parte del plan de estudios de la carrera Técnico Universitario en Emprendimientos Turísticos. El objetivo de la asignatura es lograr, por parte de los alumnos, la comprensión de los conocimientos básicos sobre la organización y funcionamiento de los servicios de alojamiento y gastronomía. A través de los conceptos teóricos y del instrumental práctico para la toma de decisiones, se intenta proporcionar lo necesario para el real desenvolvimiento de la actividad profesional.

PROGRAMA SINTÉTICO:

UNIDAD I: Origen y evolución del servicio de alojamiento

UNIDAD II: Modalidades del servicio de alojamiento

UNIDAD III: El servicio de alojamiento en el turismo alternativo

UNIDAD IV: Organización y gestión de una empresa hotelera

UNIDAD V: Departamento de recepción

UNIDAD VI: Departamento de ama de llaves

UNIDAD VII: Departamento de alimentos y bebidas

Vigencia años:	2018				
----------------	------	--	--	--	--

PROGRAMA ANALÍTICO:**UNIDAD I: Origen y evolución del servicio de alojamiento**

El alojamiento como servicio turístico. Concepto.
 Antecedentes generales y orígenes de la actividad.
 Las tabernas en la antigüedad. Las posadas.
 Los motivos del desarrollo de la hotelería Argentina en la actualidad.
 Reglamento de alojamientos turísticos. Ley Nacional N° 18.828.
 Características del sistema de alojamiento en la Provincia de Buenos Aires y su legislación.
 Derechos y obligaciones. Categorización.

UNIDAD II: Modalidades del servicio de alojamiento

Alojamiento turístico hotelero. Características. Modalidades: hotel, apart hotel, hostería, residencial y cabaña.
 Alojamiento turístico extrahotelero. Características. Modalidades: hostel, cama y desayuno, alojamiento turístico rural, casas o departamentos y casa de familias.
 El servicio de alojamiento en el turismo residencial. Efectos.
 Cadenas hoteleras.
 Otras modalidades y tipos de alojamientos. Nuevas tendencias.
 Tiempo compartido: Definición y características.

UNIDAD III: El servicio de alojamiento en el turismo alternativo

Turismo alternativo: definición y características. Perfil del turista.
 Camping: definición y características. Normativa vigente.
 Hotel ecológico. Hotel sustentable. Programas y certificaciones.

UNIDAD IV: Organización y gestión de una empresa hotelera

Organigrama. Departamentos.
 Personal: características y funciones.
 Seguridad del personal.
 Calidad en la prestación del servicio de alojamiento.
 Accesibilidad en alojamientos.

UNIDAD V: Departamento de recepción

Funciones del departamento de recepción. Puestos y organización.
 Tipos de habitaciones. Tipos de tarifas.
 Ciclo de estadía del huésped.
 Canales de comercialización tradicionales y 2.0: mails, intranet, web del hotel. Booking, Expedia y otros.
 Reservas: procedimientos. Sistemas. Overbooking.
 Check in: política del hotel. Documentación del pasajero. Normativa vigente.
 Estadía: servicios. Quejas y reclamos.
 Check out: facturación. Normativa vigente.

UNIDAD VI: Departamento de ama de llaves

Funciones del departamento de ama de llaves. Puestos y organización.
 Procedimientos estándares. Reportes. Comunicación interna.
 Manejo de objetos perdidos y situaciones imprevistas.

Vigencia años:	2018				
----------------	------	--	--	--	--

FOLIO Nº
375
21

FACULTAD: DESARROLLO LOCAL Y REGIONAL **CD DLR** 34

PROGRAMA DE: Organización y Servicios Turísticos II **CÓDIGO: 32**

UNIDAD VII: Departamento de alimentos y bebidas
Funciones del departamento de alimentos y bebidas. Puestos y organización.
Desayunos: tipos de servicio y estilos.
Servicios gastronómicos en alojamientos.
Cocina nacional e internacional.

Vigencia años:	2018				
----------------	------	--	--	--	--

FACULTAD: DESARROLLO LOCAL Y REGIONAL

CD DLR 34

PROGRAMA DE: Organización y Servicios Turísticos II

CÓDIGO: 32

BIBLIOGRAFÍA:

- BARRERA, Ernesto (2003) *Las rutas alimentarias argentina. Un aporte para la construcción de las rutas alimentarias americanas*. Seminario sobre turismo rural y su contribución a la creación de empleo y a la conservación del patrimonio. Paraguay. 12 y 13 de mayo de 2003.
- BOULLÓN, R. (2003) *Ecoturismo y sistemas Naturales Urbanos*. Ediciones Turísticas. Argentina.
- BOVE, G. (2002) *Turismo e sostenibilitat*. Brigati Genova. Pág. 43 - 53.
- CERRA, J. (1999) *Gestión de producción de alojamiento y restauración*. Ed. Síntesis. España.
- DE LA TORRE, F. (1990) *Administración hotelera. Primer curso: división de cuartos*. Editorial Trillas. México.
- ELICHONDO, M. (1997) *La comida Criolla*. Del Sol. Argentina.
- FEHGRA - CFI (2012) *Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía*. FEHGRA. Argentina.
- FELJOO, J. (2016) *Talento humano en hotelería y turismo*. Ugerman Editor. España.
- FOSTER, D.L. (1994) *Introducción a la Industria de la Hospitalidad*. Editorial Mc Graw-Hill. México.
- GALLEGO, J. (1998) *Manuel práctico de restaurante*. Paraninfo. España. Capítulo IV. Pág. 45 - 46.
- HERNANDEZ CASTILLO, C. (2016) *Seguridad en la hotelería*. Ed. Trillas. España.
- IZAGUIRRE SOTOMAYOR, M. (2014) *Gestión y Marketing en servicios turísticos y hoteleros*. Editorial Ecoe ediciones. Colombia.
- KOTLER PHILIP, (1997) *Mercadotecnia para hotelería y turismo*. Editorial Prentice Hall. México.
- LOPEZ, A. (2017) *Turismo accesible*. Ed. Dunken Argentina.
- MARTINEZ y SOLSONA MONZONES, E. (2000) *Alojamiento turístico rural. Gestión y comercialización*. Ed. Instituto de estudios Turísticos. Argentina. Nº 155-156, pág. 45 - 70.
- MUÑOZ ORTIZ, R. (1992) *El arte de servir hoteles y restaurantes*. Editorial Diana. México.
- RAMIREZ CAVASSA, C. (2000) *Hoteles, gerencia, seguridad y mantenimiento*. Editorial Trillas. México.
- REVISTA GYH. Mesa Uno (2008), *Gestión personalizada*. Sol Print S.A. Argentina. Pág. 34 - 38.
- SAUCEDO, R. (2013) *Organización y gestión de empresas turísticas y hoteleras*. Editorial UNQ. Argentina.
- SECRETARIA DE TURISMO Y SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y ALIMENTACIÓN DE LA NACIÓN (2000) *Programa Argentino de Turismo Rural*. Argentina.
- TORRES BERNIER, E. (2003) *Estudios Turístico*. Ed. Instituto de estudios Turísticos. España. Nº 155-156, pág. 45 - 70.

www.entornoturistico.comwww.hosteltur.comwww.hostnwes.com.ar

Vigencia años:	2018				
----------------	------	--	--	--	--

FACULTAD: DESARROLLO LOCAL Y REGIONAL



CD DLR

34 - - =

33

PROGRAMA DE: Organización y Servicios Turísticos II

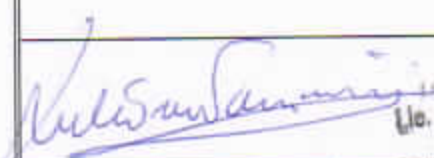
CÓDIGO: 32

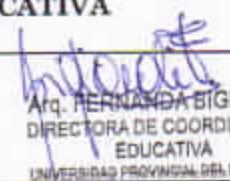
DOCENTE RESPONSABLE	FIRMA
Mg. Daniela Abigail Murello	
DOCENTE COLABORADOR	FIRMA
Lic. Victoria Gallardo Batista	

VISADO

DECANO DE FACULTAD

**SECRETARIO GENERAL ACADÉMICO/
DIRECCIÓN DE COORDINACION
EDUCATIVA**


Lic. JULIANA TOMASSINI
DECANA
DESARROLLO LOCAL Y REGIONAL


Arq. HERNANDA BIGLIARDI
DIRECTORA DE COORDINACIÓN
EDUCATIVA
UNIVERSIDAD PROVINCIAL DEL SUDOESTE

FECHA:

01-03-2018

RESOLUCIÓN:

CD DLR N° 34/18

FECHA:

Vigencia años:	2018				
----------------	------	--	--	--	--