| | |
|---|---|
| Universidad Nacional de Mar del Plata | **ANEXO I**<br>**ORDENANZA DE CONSEJO ACADEMICO Nº 038/13** |

| | |
|---|---|
| **AÑO:** | **2020** |

## 1- Datos de la asignatura

| | |
|---|---|
| Nombre | Alojamiento y Recreación |

| | |
|---|---|
| Código | 235 |

Tipo (Marque con una X)

| | |
|---|---|
| Obligatoria | X |
| Optativa | |
| | |

Nivel (Marque con una X)

| | |
|---|---|
| Pre-Grado | X |
| Grado | |
| Post-Grado | |

| | |
|---|---|
| Área curricular a la que pertenece | Turismo |

| | |
|---|---|
| Departamento | Turismo |

| | |
|---|---|
| Carrera/s | Tecnicatura Universitaria en Turismo |

| | |
|---|---|
| Ciclo o año de ubicación en la carrera/s | Ciclo de formación general - Segundo año- 2º cuatrimestre |

Carga horaria asignada en el Plan de Estudios:

| | |
|---|---|
| Total | 64 |
| Semanal | 4 |

Distribución de la carga horaria (semanal) presencial de los alumnos:

| Teóricas | Prácticas | Teórico - prácticas |
|---|---|---|
| 2 | 1 | 1 |

| Universidad Nacional de Mar del Plata | **ANEXO I**<br>**ORDENANZA DE CONSEJO ACADEMICO Nº 038/13** |
|---|---|

Relación docente - alumnos:

| Cantidad estimada de alumnos inscriptos | Cantidad de docentes[1] | | Cantidad de comisiones | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Profesores | Auxiliares | Teóricas | Prácticas | Teórico-Prácticas |
| 30 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |

2- **Composición del equipo docente** ( Ver instructivo):

| Nº | Nombre y Apellido | Título/s |
|---|---|---|
| 1. | Ane Miren Diez Alberdi | Lic. en Turismo – Mg. en Administración de Negocios- Profesora Universitaria para nivel Secundario y Superior |
| 2. | Cecilia Pallante | Licenciada en Turismo |
| 3. | Natalia Andrea Idone | Lic. en Turismo – Profesora en Docencia Superior |

| Nº | Cargo | | | | | | | | Dedicación | | | Carácter | | | Cantidad de horas semanales dedicadas a: (*) | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | T | As | Adj | JTP | A1 | A2 | Ad | Bec | E | P | S | Reg. | Int. | Otros | Docencia | | Investig. | Ext. | Gest. |
| | | | | | | | | | | | | | | | Frente a alumnos | Totales | | | |
| 1. | | | x | | | | | | | | x | x | | | 4 | 10 | | | |
| 2. | | | | x | | | | | | | x | x | | | 4 | 10 | | | |
| 3. | | | | | x | | | | | | x | x | | | 4 | 10 | | | |

**(*) la suma de las horas Totales + Investig. + Ext. + Gest. no puede superar la asignación horaria del cargo docente.**

[1] La cátedra de referencia tendrá a cargo el dictado de la asignatura “Organizaciones de Alojamiento y Recreación” de la Licenciatura en Turismo a dictarse en Mar del Plata, y de la asignatura “Alojamiento y Recreación” de la Tecnicatura Universitaria en Turismo, a dictarse en Villa Gesell.

## 3- Plan de trabajo del equipo docente

1. Fundamentación

El Técnico Univesitario en Turismo desarrollará su accionar profesional dentro del *sistema turístico*. Este sistema está compuesto de diferentes subsistemas, incluidos entre ellos aquellos que esta asignatura aborda y que revisten gran relevancia para la viabilidad de la experiencia turística: el subsistema de Alojamiento, el de Restauración y el de Esparcimiento o Recreación. Por lo tanto, es de importancia central que el estudiante se familiarice con las organizaciones turísticas que integran esos subsistemas, de modo de poder intervenir exitosamente en su gestión.

Las competencias del Técnico Universitario en Turismo incluyen la asistencia en la identificación y análisis de los problemas que enfrentan las organizaciones y empresas turísticas y recreativas en su desarrollo y la colaboración en la propuesta de soluciones factibles. Así mismo, la colaboración en actividades y procedimientos de administración, finanzas, comercialización, presupuestos, costos y administración de personal de las organizaciones públicas y privadas, que brindan servicios asociados a la actividad turística y recreativa y la elaboración de diagnósticos de las áreas funcionales de una empresa turística y recreativa, la participación en la formulación de estrategias competitivas y en la planificación de cambios organizacionales. Todo esto requiere el estudio de las características particulares de las organizaciones de alojamiento y recreación, el reconocimiento de los tipos de organizaciones existentes, el dominio de su marco legal, su forma de funcionamiento, la capacidad de diseñar respuestas a las necesidades de la demanda de los servicios de alojamiento y recreación y el manejo de herramientas de gestión orientadas a asegurar la calidad en ellas.

Es todo lo anterior lo que se pretende lograr a partir de la inclusión en el plan de estudios de la Tecnicatura Universitaria en Turismo de la asignatura “Alojamiento y Recreación”, la cual se ha planteado para el 2° año de la carrera.

2. Objetivos de la asignatura.

Al finalizar el cursado, el estudiante será capaz de:

1. Utilizar con precisión la terminología específica vinculada con las organizaciones de alojamiento, recreación y restauración, así como aquella relacionada con la organización de acontecimientos programados.
2. Reconocer las funciones hoteleras y su impacto sobre el sistema turístico y sobre la sociedad en general.
3. Diferenciar y reconocer tipos de alojamiento hotelero y extrahotelero.
4. Distinguir modalidades de restauración.
5. Interpretar la normativa específica de alojamiento y aplicarla a la gestión hotelera.
6. Realizar reservas hoteleras y presupuestar servicios hoteleros y gastronómicos.
7. Interpretar y diseñar elementos de comunicación interna específicos de las organizaciones hotelero-gastronómicas, recreativas y de organización de eventos.
8. Identificar las etapas, los actores involucrados y sus roles en el marco de la organización de

acontecimientos programados.
9. Relacionar roles, funciones y responsabilidades dentro de la estructura de las organizaciones hoteleras, gastronómicas, recreativas y de organización de eventos.
10. Gestionar la calidad en organizaciones de alojamiento, restauración, recreación y organización de eventos, aplicando herramientas específicas.
11. Desarrollarse con soltura en la oralidad.
12. Expresarse correctamente en la modalidad escrita y demostrar dominio del vocabulario específico.

3. Enunciación de la totalidad de los contenidos a desarrollar en la asignatura.

2.1 Contenidos mínimos según Plan de Estudios:

El servicio de alojamiento. Distintas formas que asume: hotelero y extrahotelero. Apart hoteles, villas (o aldeas) de vacaciones, sistemas de tiempo compartido, campamentos y estacionamientos de casas rodantes, albergues, colonias de vacaciones y otras modalidades. El servicio gastronómico: restaurantes clásicos, grills, fastfood, catering, confiterías, etc. Actividades programadas: ferias, congresos y convenciones. Etapas y cronogramas. Servicios complementarios. Servicios de esparcimiento: espectáculos deportivos, culturales, balnearios, esparcimiento juvenil, asociaciones de la tercera edad, casinos, parques temáticos, otras empresas de recreación. Legislación vigente local, nacional e internacional.

2.2 Programa analítico

Mapa conceptual de contenidos:

UNIDAD 1 - **EL ALOJAMIENTO EN EL SISTEMA TURISTICO**

a) El alojamiento en el sistema turístico. Tipos de alojamiento hotelero y extrahotelero. Características. Apart hoteles, aldeas de vacaciones, sistema de tiempo compartido, campamentos turísticos, colonias de vacaciones, hostel o albergues, hoteles boutique, etc. Otras modalidades de alojamiento. Hoteles Low Cost, Bungaloes, Cotos y Lodges, B&B, Ecolodges. Establecimientos de turismo rural.

b) Marco legal de las organizaciones de alojamiento: Ley Nacional de Turismo Nro. 25.997, Ley de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, Decreto Nro. 13/14, que reglamenta la ley 14209 sobre Alojamientos Turísticos de la Provincia de Buenos Aires, comparación de legislaciones provinciales vigentes.

c) La nueva demanda. Necesidades y deseos. Nuevos satisfactores. Perspectivas y tendencias del sector alojamiento: tecnológicas, económicas, ecológicas, políticas, socio culturales, demográficas y socioculturales.

d) La función hotelera: Función económica. Función social. RSE en hotelería. Turismo responsable en la empresa hotelera: código de conducta nacional para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes en Viajes y Turismo.

UNIDAD 2 - **DIRECCION DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS**

a) La dirección del establecimiento hotelero. La planificación, gestión y control hotelero.

b) El Yield Management. Gestión presupuestaria. Costos. Punto de equilibrio.

c) Figuras de explotación comercial: explotación directa, explotación directa con una franquicia de marca y gerenciamiento. Asociación: modalidades.

d) Cadenas hoteleras. Ventajas e inconvenientes, particularidades. Expansión mundial.

UNIDAD 3 – **ORGANIZACIÓN Y GESTION OPERATIVA DEL HOTEL**

a) Organización departamental del hotel. Departamentos y sub-departamentos. Cargos y funciones.

b) Gerencias y jefaturas. Vinculación interdepartamental. Comunicación horizontal y vertical en el hotel.

a) Calidad en el establecimiento hotelero: buenas prácticas en alojamientos turísticos: Valor del servicio. Mejora continua. Gestión de reclamos. Calidad total. Excelencia. Normalización en hotelería. Normas IRAM SECTUR: Hotelería y relacionadas (cabañas, alojamiento rural, casa de huéspedes, camping, hostel, etc.). Normas internacionales y certificación. Organismos certificantes.

b) Accesibilidad. Accesibilidad arquitectónica, y comunicacional. Buenas prácticas en el trato con personas con discapacidad en el sector hotelero.

UNIDAD 4 – **LA GASTRONOMIA EN EL SISTEMA TURISTICO**

a) Clasificación de los servicios gastronómicos.

b) Modalidades de prestación gastronómica en la empresa hotelera: comedor de hoteles o restaurant; grill restaurant de especialidades; restaurant Buffet; bar principal; cocktail bar; piano bar; cafetería; snack; restaurant piscina; room service. Banquetes.

c) Modalidades de prestación fuera de la empresa Hotelera: Tradicional en mesa, self service, free flow, fast food, drugstore, servicios de catering, servicios a puertas cerradas.

UNIDAD 5 – **ORGANIZACIÓN Y GESTION DEL ESTABLECIMIENTO GASTRONOMICO**

a) Planificación y organización del restaurante y sus áreas básicas.

b) El personal, cargos y funciones.

c) El menú: clasificaciones.

d) Gestión y control de Alimentos y Bebidas: compras, almacenamiento, entrega.

e) La receta estándar, costos y estrategias de precios. Producción gastronómica.

f) Servicio en el salón. Planificación, mise-en-place, y desarrollo de los diferentes servicios. Equipamiento. Disposición física.

g) Circuitos administrativos y documentación específica de cada área.

h) Calidad en gastronomía: Normas IRAM SECTUR Restaurantes. Nociones básicas de manipulación de alimentos. Buenas prácticas en gastronomía.

i) Composición del producto del restaurante. Costo del plato. Índices aplicables.

UNIDAD 6– **LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS Y LAS ORGANIZACIONES DE ALOJAMIENTO Y RECREACION**

a) El mercado de eventos: características, beneficios. Tipos de eventos. Situación actual y tendencias.

b) Infraestructura de sedes. Aspectos relevantes para la selección. Visitas de inspección.

c) Vinculación entre el establecimiento sede y los diferentes actores: entidades generadoras, O.P.E., comité organizador, auspiciantes, patrocinadores, bureau de convenciones, entes de turismo, proveedores de servicios, disertantes, asistentes, acompañantes, expositores, colaboradores.

d) Seguridad y responsabilidad de la sede en acontecimientos programados: aspectos a tener en cuenta. Comunicación. Seguridad. Cobertura médica. Seguros y responsabilidad. Logística.

e) Normas IRAM SECTUR 42900-2009 Organización de eventos.

UNIDAD 7 - **ORGANIZACIONES DEDICADAS AL ESPARCIMIENTO Y LA SALUD**

a) Esparcimiento: concepto, categorías. Tipos: recreativo, cultural, infantil, deportivo. Tercera Edad.

b) Animación en alojamientos turísticos. Origen y desarrollo: club Mediterranee. Las posibilidades de recreación según el entorno y la estructura del establecimiento. Armado de un programa completo de recreación. Factores y principios a tener en cuenta.

a) Organización de balnearios. Normas IRAM SECTUR Balnearios.

c) Centro de salud S.P.A., hotel balneario urbano, termas, talasoterapia.

d) Otras organizaciones recreativas: museos, casinos, cines, teatros, parques temáticos, centros culturales, etc.

e) Eventos recreativos: recitales, conciertos, eventos deportivos, megaeventos.

f) Normas IRAM SECTUR Museos, senderismo y travesías, montañismo, cabalgata, rafting, canotaje, excursiones, otras.

UNIDAD 8 - **ASOCIATIVIDAD EN EL SECTOR: ASOCIACIONES DE EMPRESAS HOTELERAS, GASTRONOMICAS, DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y RECREATIVAS**

a) Organizaciones intermedias específicas a nivel local, regional, nacional e internacional. CAT. FEHGRA. AEHG. ICCA. AFIDA. COCAL. AOCA. Mar del Plata Convention & Visitors' Bureau. Cámara de la Recreación. CEBRA. Otras.

b) Objetivos. Miembros. Funciones. Forma de organización.

4. Bibliografía (básica y complementaria).

BIBLIOGRAFIA BASICA

- BLASCO, Albert y otros "MANUAL DE GESTION DE PRODUCCION DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACION". Editorial Síntesis, Barcelona 2006.
- GONZALEZ, Lydia y TALON, Pilar, "DIRECCION HOTELERA, Operaciones y procesos", Editorial Síntesis, Madrid 2003.
- ABREU HERNANDEZ, Pedro Pablo "MANUAL DE ANIMACION TURISTICA" La animación es algo más que… Región Empresa Periodística. Santa Rosa. Argentina. 2004.
- Almeida y otros: GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROCESOS TURÍSTICOS. Editorial Síntesis. 2006.
- SECTUR "NUEVAS MODALIDADES DE ALOJAMIENTO", Secretaría de Turismo de la Nación, Buenos Aires, 2008.
- Normas IRAM SECTUR Hotelería y relacionadas (cabañas, alojamiento rural, casa de huéspedes, camping, hostel, etc.)

- Normas IRAM SECTUR Restaurantes
- Normas IRAM SECTUR Balnearios
- Sitios web de asociaciones intermedias del sector, tales como Asociación Hotelero Gastronómica, Mar del Plata Convention & Visitors' Bureau, CEBRA, CAT, FEHGRA, AOCA, COCAL, ICCA, entre otras.
- Ley Nacional de Turismo Nº. 25.997/05
- Ley Nacional de Turismo accesible Nº 25643/02.
- Ley Nacional de Hotelería Nº 18828/70.
- Ley de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, Nº 14.209/10; Decreto Reglamentario 13/14 (Deroga Decreto Nº 659/07) y Resolución 23/14 - Creación del Registro de Prestadores Turísticos y el Registro de Hotelería y Afines.
- Ley de Campamentos Turísticos de Provincia de Buenos Aires. Nº 13531 y Decreto Reglamentario Nº 325/11
- Convenio Colectivo de Trabajo 389/04
- Fichs de cátedra sobre Servicios Gastronómicos.
- Artículos periodísticos de actualidad provistos por la cátedra.

BIBLIOGRAFIA AMPLIATORIA

- CRUZ GOMEZ, Pablo "CONGRESOS Y CONVENCIONES", Editorial Diana
- DORADO, José "Organización y Control de Empresas en Hostelería y Turismo" Editorial Síntesis, Madrid 2007.
- GALLEGO, Jesús Felipe "GESTION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA HOTELES, BARES Y RESTAURANTES" Thomson Editores, Paraninfo S.A. España 2002. Capítulos 8; 15 y 16.
- MONFERRER, Carlos Alberto "ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS Y EXPOSICIONES". Editorial Dunken. 2001.
- SECTUR "DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD EN ALOJAMIENTOS TURISTICOS Y GUIA GENERAL DE AUTOEVALUACION" Secretaría Nacional de Rehabilitación, Ministerio de Salud de la Nación, Buenos Aires 2008.
- SECTUR. Normas IRAM 42100/2005 Su implementación a balnearios. Web: www.iram.org.ar/eventos/42100/implementacion.HTM
- Ibáñez, Natalia María "Turismo Salud: Auge y desarrollo actual. Análisis de la potencialidad turística", monografía de graduación, Mar del Plata 2003
- Gregorio, Alfonsina "La Recreación en la Niñez: Conceptualización, Características y Aportes desde la Recreación al Desarrollo de los Niños", monografía de graduación, Mar del Plata, 2008.

5. Descripción de Actividades de aprendizaje.

Las actividades de aprendizaje a desarrollar incluirán:

- ***Aprendizaje basado en problemas***
- ***resolución de trabajos prácticos***, en relación a la presupuestación de servicios de hotelería y gastronomía.
- ***estudio de casos***, con el fin de desarrollar las competencias descriptas.
- ***Simulación y roleplaying*** *de situaciones cotidianas en el marco de las organizaciones mencionadas*
- ***análisis crítico***, toma de posición y generación de proposiciones en relación a aspectos controversiales de la realidad. Esto se realizará particularmente en vinculación con el surgimiento de la economía colaborativa y su influencia sobre los servicios, la existencia de opciones de alojamiento no convencionales que compiten con los establecimientos hoteleros, las organizaciones de recreación y su evolución (circo, zoo, parques temáticos).
- ***interpretación*** de información, síntesis ***y exposición*** de material de estudio, a los fines de incentivar y perfeccionar las competencias vinculadas con la oralidad.
- ***realización de informes*** y síntesis sobre temas a investigar vinculados con las asociaciones empresarias del sector.

6. Cronograma de contenidos, actividades y evaluaciones.

Se plantea un esquema de desarrollo de unidades conforme las semanas que ocupa el dictado.

Cabe mencionar que las actividades evaluativas que implican acreditación de la materia serán establecidas por la Secretaría Académica, con lo cual se establecen a modo de orientación, pudiendo presentar variaciones.

| | | | TUT |
|---|---|---|---|
| SEMANA | DIA | CLASE | UNIDAD |
| 1 | MA | INTROD | 1 |
| 1 | JU | T | 1 |
| 2 | MA | P | 1 |
| 2 | JU | T | 1 |
| 3 | MA | P | 3 |
| 3 | JU | T | 2 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4 | MA | P | 3 |
| 4 | JU | T | 2 |
| 5 | MA | P | 2 |
| 5 | JU | T | 3 |
| 6 | MA | P | 3 |
| 6 | JU | T | 3 |
| 7 | MA | P | 3 |
| 7 | JU | E | Primer parcial |
| 8 | MA | P | 4 |
| 8 | JU | T | 4- Entrega parcial |
| 9 | MA | P | 5 |
| 9 | JU | T | 5 |
| 10 | MA | E | Rec. Primer Parcial |
| 10 | JU | T | 5 |
| 11 | MA | P | 5 |
| 11 | JU | T | 6 |
| 12 | MA | P | 6 |
| 12 | JU | T | 6- entrega rec. 1er parcial |
| 13 | MA | P | 7 |
| 13 | JU | T | 7 |
| 14 | MA | E | Segundo parcial |
| 14 | JU | T | 7 |
| 15 | MA | P | 8 |
| 15 | JU | T | 7- entrega 2do parcial |
| 16 | MA | P | 8 |
| 16 | JU | T | 8 |
| 17 | MA | E | Rec. Segundo parcial |
| 17 | JU | | Atención de consultas para final/ libres |
| 18 | MA | | clase integradora y entrega de calificaciones |

7. Procesos de intervención pedagógica.

*Se dictarán **clases teórico-prácticas**, con una introducción por parte de los docentes de los contenidos programáticos más significativos para facilitar el abordaje de las actividades planteadas a los estudiantes. Adhiriendo a la concepción constructivista del aprendizaje, donde concurren factores como: conocimientos previos del alumno, éste como responsable de su propia construcción cognitiva, el docente con el sustento científico y experiencia pedagógica como*

*animador y coordinador del proceso, apuntando a un alumno participativamente activo y comprometido con el proceso.* ***Se incentivará la participación, la deliberación e intercambio de opiniones****, y se buscará fortalecer en los alumnos la* ***habilidad de expresión en público****.*

*Los trabajos prácticos a desarrollar serán diseñados mediante el trabajo colaborativo de toda la cátedra. Se incentivará la generación de actividades creativas y dinámicas, sobre temáticas actuales que logren captar el interés de los estudiantes. Se tendrá en cuenta en forma permanente la aplicación práctica de los conceptos enseñados.*

*Se realizará* ***al menos una visita*** *a un establecimiento de alojamiento de modo de acercar a los estudiantes a la realidad. Alternativamente, se invitará a actores del sector turístico local a visitar una clase para desarrollar temas de interés incluidos en el programa.*

8. Evaluación

La evaluación en relación a su función de acreditación de la asignatura se ajustará al Régimen Académico en vigencia, siguiendo los lineamientos de la OCA 300/18.

Para la promoción, se requerirá un 60% de asistencia a las clases prácticas. Los estudiantes realizarán tres actividades pedagógicas. Será requisito para la promoción aprobar 2 de ellas.

Se administrarán dos evaluaciones parciales teórico-prácticas que podrán ser escritas u orales según se considere en base a la cantidad de estudiantes. Se prevé una evaluación habilitante con el objetivo de habilitar al alumno para rendir el examen final de la asignatura, teniendo derecho a rendirlo el alumno que haya aprobado un solo parcial. Tendrá lugar en la primera fecha de examen final y abarcará los temas incluidos en el parcial desaprobado. El examen final de cursada consistirá en un examen escrito de la parte práctica y oral de la totalidad de la asignatura en el que se evaluará el dominio de las competencias planteadas. Para pasar a la instancia oral, el estudiante deberá haber resuelto satisfactoriamente el o los ejercicios escritos correspondientes a la parte práctica.

Para el caso de los estudiantes que rindieran la asignatura bajo la modalidad **libre**, el examen consistirá en la evaluación inicial por escrito del contenido práctico de la asignatura, luego de lo cual, si el estudiante aprueba esa instancia, pasará a una evaluación oral de todo el contenido de la asignatura. Podrá iniciar el examen oral, si así lo desea, desarrollando un tema del programa que elija al efecto.

9. Asignación y distribución de tareas de cada uno de los integrantes del equipo docente.

Las tareas de cada uno de los integrantes del equipo docente se ajustan a lo establecido en el Estatuto de la Universidad Nacional de Mar del Plata, aprobado por OCS 600/14.

Diez Alberdi, Ane Miren

- Dictado de clases teóricas

- Registro y seguimiento de calificaciones y rendimiento académico
- Armado de exámenes
- Corrección de parciales
- Supervisión general del dictado
- Seguimiento de actividades en la plataforma virtual

Pallante, Cecilia

- Diseño de trabajos prácticos
- Supervisión de tareas en el marco de las clases prácticas
- Corrección de parciales prácticos
- Dictado de clases prácticas
- Seguimiento de actividades pedagógicas
- Seguimiento de actividades en la plataforma virtual

Idone, Natalia

- Diseño de trabajos prácticos
- Dictado de clases prácticas
- Atención de consultas de estudiantes
- Seguimiento de actividades pedagógicas
- Seguimiento de actividades en la plataforma virtual

Las tres integrantes del equipo docente serán afectadas al dictado de esta asignatura en 2020, como lo hicieran en 2019, desde sus cargos correspondientes a la actividad curricular “Organizaciones de Alojamiento y Recreación”, correspondiente a la Licenciatura en Turismo, dictando ambas materias durante el ciclo lectivo, con separación de las clases prácticas.