***INSTITUTO SUPERIOR DE FORMACION DOCENTE Y TECNICA N°46***

“2 DE ABRIL DE 1982“

TECNICATURA SUPERIOR EN HOTELERIA

ESPACIO CURRICULAR

***PRACTICA PROFESIONAL II***

*DOCENTE*: PATRICIA SINOPOLI

*CURSO*: 2do AÑO

2024

**PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**DIRECCIÓN GENERAL DE CULTURA Y EDUCACIÓN**

**DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

***INSTITUTO SUPERIOR DE FORMACIÓN DOCENTE Y TÉCNICA Nº 46***

**CARRERA: TÉCNICO SUPERIOR DE HOTELERIA**

**ESPACIO CURRICULAR: PRÁCTICA PROFESIONAL II**

**CURSO: 2º AÑO**

**CICLO LECTIVO: 2024**

**CANTIDAD DE HORAS SEMANALES: 7 HS.**

**PROFESOR/A : SINÓPOLI PATRICIA**

**PLAN AUTORIZADO POR RESOLUCIÓN Nº**

***FUNCIONES DE LA CATEDRA:***

El Plan de Estudios de la Tecnicatura en Hotelería establece que la finalidad de la realización de prácticas es acercar al alumno de forma presencial a la realidad empresarial / institucional y laboral aportándole una formación global en lo académico, integral como persona, y que capacite al titulado, como gestor de cualquier empresa o actividad relacionada con el sector hotelero.

Esta propuesta pedagógica le da gran importancia a la práctica profesional; es por ello que desde el primer año de la carrera se inician las prácticas, en diferentes áreas, en diferentes tipos de hospedaje, recorriendo los departamentos que son indispensables para finalizar en tercer año con la administración de un establecimiento hotelero, con toda la documentación pertinente al mismo. En segundo año, se proponen trabajos de campo en diversos espacios que posibilita la observación, la práctica y la reflexión acerca de competencias básicas, que irán definiendo el rol de cada uno en una potencial empresa propia o privada o equivalentes.

Se realizan visitas guiadas planificadas con los docentes y realizadas por los alumnos en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cuyo barrio o localidad será elegido por los alumnos, justificando el motivo de la elección.

El profesor de prácticas es el encargado de la promoción de la participación de todos los involucrados en las mismas y como tal visualiza las gestiones necesarias con las empresas e instituciones, distribuye a los alumnos según criterios establecidos, los acompaña en la realización de sus prácticas, recaba la evaluación de las empresas e instituciones y fija y avala con su firma la evaluación final del alumno.

A fin de que el alumno acceda a las Prácticas con los conocimientos y habilidades necesarias para cumplir los objetivos establecidos, se implementarán actividades de investigación en las que deberán llevar a cabo relevamientos de hoteles.

La importancia de acercar el alumno al espacio de la práctica hotelera en el 2º Año de la Tecnicatura, asegura que los contenidos obtenidos en las asignaturas anteriores se verán relacionados, ya que este espacio actúa transversalmente sobre ellas.

Además, se le da la oportunidad de interactuar con sus pares, tal como si estuviera desempeñándose en el mundo hotelero y realizando las tareas específicas de las áreas en donde seguramente le corresponderá operar.

FUNDAMENTACION

La Hotelería es una rama del turismo, que brinda el servicio del alojamiento al turista. Este puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren. Cada instalación hotelera tiene sus propias cualidades. La hotelería es muy importante dentro del mundo turístico, ya que brinda la estadía del turista en el viaje. Es la Industria que se ocupa de proporcionar a los clientes alojamiento, comida y otros servicios, mediante pago.

En un principio, los viajes estaban destinados sólo a comerciantes y a las clases más adineradas, que empiezan a salir de vacaciones fuera de sus ciudades y exigen unos establecimientos de acorde a sus posibilidades. Y para que todo esto sea posible, es necesario el surgimiento de una serie de establecimientos donde los viajeros puedan comer y pernoctar, es el nacimiento de la hostelería propiamente dicha.

La evolución ha sido tan espectacular que actualmente casi todas las personas que viven en países desarrollados tienen acceso a viajar y alojarse en establecimientos dignos, lo que ha dado lugar a la creación de una de las industrias más poderosas del mundo: el turismo que está íntimamente relacionado con la hostelería.

Hay podemos encontrar en cualquier sitio establecimientos hosteleros de todo tipo y la competencia del mercado es tan fuerte, que ha repercutido en que las tarifas se hayan ido abaratando en beneficio de los usuarios. Se trata de un sector que da trabajo a una gran parte de la población.

La administración hotelera es importante es la encargada de llevar una adecuada administración en los hoteles. El objetivo de la administración hotelera, es trabajar para aumentar la satisfacción del cliente tanto interno como externo, para que sea nuevo y novedoso. La administración hotelera trata de desarrollar todas las actividades necesarias para conseguir unos objetivos previamente establecidos. El concepto de administración hotelera tiene origen desde la función básica que posee un administrador de empresas y es importante que se considere que se encuentra inicialmente limitada a la planificación y a la distribución eficientemente realizada de todos los fondos necesarios para cubrir aquellas operaciones que le corresponden a un negocio empresario de este estilo

El área de especialidad del Técnico en Hotelería es la administración de la dirección y el control de los procesos y departamentos en operación más importantes de los negocios hoteleros. Su responsabilidad es la dirección de la empresa y la generación de resultados a largo plazo asegurando la satisfacción del cliente.

Las funciones que debe desarrollar el estudiante, potencial técnico, están relacionadas con la administración de empresas turísticas, optimización del servicio y recursos del área de alimentación y bebidas, la calidad del servicio y optimización de recursos de la división cuartos,el desarrollo de recursos humanos, el conocimiento de la implementación e importancia del concepto de eco-hotelería y eco-turismo, la administración del área de mantenimiento y aspectos técnicos de las instalaciones, laadministraciónde  las operaciones para la optimización de procesos, minimizando costos y asegurando la calidad del servicio.

Aporta las herramientas necesarias para realizar tareas técnicas, operativas y estratégicas en ámbitos públicos como privados, actuando como técnico o administrador

**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

**OBJETIVOS CURRICULARES**.

***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

 Relevar la oferta hotelera por barrios para analizar la estructura y la gestión del

servicio de alojamiento.

 Evaluar la calidad del servicio.

 Realizar reservas

 Negociar tarifas

 Analizar sistemas informáticos en empresas gastronómicas y hoteleras.

 Realizar un viaje con pernocte.

● Administrar distintos tipos de servicios turísticos.

● Administrar diferentes departamentos de servicios hoteleros a nivel de mandos

intermedios.

**ENCUADRE METODOLÓGICO:**

La asignatura se desarrollará dentro de un marco teórico- práctico con actividades de aprendizaje dentro del aula, que se relacionarán directamente con las diferentes áreas y funciones de empresas de alojamiento y gastronomía.

**RECURSOS:**

Toma de apuntes.

Trabajos prácticos con documentación hotelera.

Técnicas de Role-Playing en clase representando situaciones específicas.

Listas de hoteles

Fotocopias

Videos

**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 Reservaciones: 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.

.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.

Departamento de Telefonía: Papelería. Materiales. Troncales, fraseología. Servicios.

Procedimientos. Costos y cargos. Reportes.

 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:

Búsqueda, interpretación y sistematización de información de diversas fuentes.

Producción de cuadros comparativos para la evaluación de la oferta de alojamiento.

Cronogramas, cuadros de funciones, procedimientos y listas de control. Diseño y

ejecución de las acciones de reserva, negociación de tarifas, y pernocte. Elaboración

de fichas para la evaluación de los servicios.

Departamento de Pisos: Materiales. Papelería utilizada. Reportes de mantenimiento.

Reportes del ama de Llaves. Inventarios. Control de llaves de las habitaciones.

Archivo del Departamento.

Departamento de lavandería: Materiales. Papelería utilizada. promoción del servicio.

Servicio de valet. Procesos de lavado, secado y planchado. Reportes. Archivo

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:Bell Boys,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

***Relevamientos a barrios:***

***-San Telmo***

***-Retiro***

***-Belgrano***

***-Puerto Madero***

***-Viaje de dos noches y tres días en el hotel San Pedro, calle11 de Septiembre y Alvear, San Pedro, Prov De Bs As***

***-Visitas a hoteles a confirmar***

***-Hoteles pertenecientes a SUTEBA, en Tigre, Mar del Plata y La Plata.***

***-Posible articulación con Instituto 222 de Mar del Plata***

PRESUPUESTO DE TIEMPO:

Unidad 1: Marzo-Abril

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:

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

Búsqueda, manejo,interpretación y sistematización de información de diversas 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

Producción de cuadros comparativos para la evaluación de la oferta de alojamiento

Elaborar cronogramas, cuadros de funciones, procedimientos y listas de control.

Diseñar y ejecutar las acciones de reserva, negociación de tarifas, y pernocte.

Elaborar fichas para la evaluación de los servicios.