

**Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión”**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**SÍLABO POR COMPETENCIAS**

**ASIGNATURA: GESTION DE MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD HOTELERA**

**2018-I**

1. **DATOS GENERALES**

|  |  |
| --- | --- |
| LÍNEA DE CARRERA | GESTON DE HOTELES Y RESTAURANTES |
| CURSO | GESTION DE MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD HOTELERA |
| CÓDIGO | 454 |
| HORAS | 05 HORAS SEMANALES: HT = 2, HP = 2 |
| CICLO | VIII |

1. **SUMILLA Y DESCRIPCIÓN DEL CURSO**

|  |
| --- |
| El curso es de naturaleza teórico práctica y tiene como propósito hacer que el alumno maneje las diversas técnicas y procedimientos orientados al eficiente funcionamiento del equipamiento y planta turística y hotelera, así como al mantenimiento de los mismos en las distintas zonas de nuestro país. Contiene: I. organización y gestión del mantenimiento unidad II: importancia del mantenimiento preventivo unidad III: aplicación del mantenimiento correctivo IV : mantenimiento y seguridad en empresas hoteleras .  **COMPETENCIA DE LA ASIGNATURA**   * Planifica, organiza y dirige el departamento de Mantenimiento de un establecimiento de hospedaje, así como su aplicación a otros servicios turísticos similares que requieran de esta metodología de gestión, comprendiendo los mecanismos de funcionamiento, prevención y control. |

**III. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDACTICA** | **NOMBRE DE LA UNIDAD DIDACTICA** | **SEMANAS** |
| **UNIDAD I** | Teniendo en cuenta el entorno empresarial y el avance de la ciencia y los procesos complejos, para poder lograr resultados, **explica** la finalidad del conocimiento basándose en el análisis de los antecedentes. | ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO | **1, 2, 3, 4.** |
| **UNIDAD II** | Frente al hecho de que toda las organización deben ser capaces de adecuarse a los nuevos cambios tecnológicos, y realizar la innovación en cada proceso que realizan, describe aspectos importantes de la investigación científica y como estos influyen en la organización | IMPORTANCIA DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO | **5, 6, 7, 8.** |
| **UNIDAD III** | Ante la variedad de problemas y oportunidades que se dan en la organización, **expone** la esencia de la investigación y la manera de generar ideas sustentadas en bases científicas. | APLICACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO | **9, 10, 11, 12.** |
| **UNIDAD IV** | Es un mundo que cambia de manera continua es esencial que la sociedad piense y plante soluciones de manera razonada, explica la necesidad de plantearse hipótesis, leyes y teorías y posterior evaluación. | MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD EN EMPRESAS HOTELERAS | **13, 14, 15, 16.** |

**IV. DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDACTICAS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidad I :** ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO | | | | | |
| **Logro de Unidad:** Al finalizar la unidad, el estudiante presenta y sustenta un caso de gestión de un negocio de AyB  considerando un FODA situacional, basándose en equipamiento, insumos, personal, dificultades de gestión y propuesta de mejora. | | | | | |
| **Semana** | **Contenidos** | | | | |
| **Saberes Básicos** | **Actividades de Aprendizaje** | | **Recursos** | **Criterios de evaluación** |
| **Horas presenciales** | **Horas no presenciales** |
|  | Protocolo de inicio  **Introducción a la gestión** | Presentación personal.  Presenta y revisa el contenido del sílabo aclarando dudas.  Explica conceptos relacionados a la restauración Analiza la evolución de la restauración y las nuevas tendencias. Comprende la  clasificación del servicio de AyB | Realiza un análisis de lectura sobre evolución de la nueva restauración y nuevas tendencias | Silabo Hojas en blanco Fotocopias Video | Explica las nuevas tendencias de la restauración, reconociendo sus características.  Explica con claridad y precisión los nuevos conceptos de la restauración.  Participa activamente dando ejemplos de las clases de servicio de AyB. |
|  | **de alimentos y bebidas:** |
|  | Conceptos preliminares de |
|  | restaurante, restauración en |
| **1** | hostelería  Evolución de la restauración |
|  | y nuevas tendencias. |
|  | Clasificación del servicio de |
|  | AyB |
| **2** | **El Presupuesto en establecimientos de AyB** Conceptos y tipos de presupuesto  El presupuesto como herramienta del plan estratégico  Elaboración del presupuesto Contenidos del presupuesto Características del presupuesto  Control del presupuesto | Elabora un esquema de presupuesto  Redacta los elementos de los planes | Indaga información sobre los prespuestos de AyB | Impresos Video Libros | Elabora un esquema de presupuesto de un restaurante y describe sus componentes y características, valorando su importancia.  Redacta la misión, visión, objetivos y estrategias de un negocio |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3** | **Planificación y Organización de establecimientos de alimentos y bebidas**  La función de la Planificación.  El horizonte temporal de la planificación.  Elementos de los planes. El proceso de planificación. La función de la organización.  Principios de la  organización. Estructura organizativas modernas.  **Organización interna: Mobiliario y equipo para el servicio de A y B:**  Mesas, sillas, aparadores, lencería, cubertería, cristalería, vajilla, maquinaria, petit menaje. | Forma equipos de trabajo y elabora un organigrama de un restaurante  Completa una plantilla referente a la organización  Describe las características del mobiliario y equipo de un restaurante | | | Indaga información en internet o Biblioteca sobre la planificación  Visita a restaurante para observar su equipamiento | Video Plantilla  Imagen impresa Video | Elabora un organigrama de un restaurante de cinco tenedores, ubicado dentro de un hotel, describiendo las áreas de que lo conforman.  Completa una plantilla con los tipos y características de organización  Identifica cuatro partes de la máquina expres | |
| **4** | **Gestión de Talentos para el servicio de AyB:** Reclutamiento y selección de la brigada  Puestos, competencias, perfiles, funciones, Evaluación de desempeño Motivación y moral  Caso de negocios | Practica como transportar cristalería y vajilla  Representa en un juego de roles la evaluación de desempeño de un colaborador | | | Investiga en restaurante sobre las competencias y perfiles que necesitan para personal de AyB | Azafate Copas Platos Servilletas Cubiertos Guiones | Aplica el correcto transporte de vajilla y cristalería, con seguridad.  Elabora tres modelos de doblado de servilletas con detalle y pulcritud. Simula la evaluación de desempeño de un colaborador, considerando competencias y funciones.  Presentan y | |
|  |  | | Presenta y sustenta un caso de  negocio | Investiga la gestión de un negocio de AyB | | Informe de caso Rúbrica | | sustentan un caso de negocio de AyB, considerando FODA,  equipamiento, insumos, personal, dificultades y propuesta de mejora. | |
| **EVALUACION (T1):** En equipos los estudiantes presentan y sustentan un caso de gestión de un negocio de AyB considerando un FODA situacional, basándose en equipamiento, insumos, personal, dificultades de gestión y propuesta de mejora. | | | | | | | | | |
| **Unidad II:** IMPORTANCIA DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO | | | | | | | | | |
| **Logro de Unidad:** Al finalizar la unidad, el estudiante elabora un kit de eventos para un restaurante de un hotel, considerando carta de presentación, alquiler de salones, equipos, desayunos, almuerzos/cenas, coffee break y cocteles, calculando los costes y precios de venta de cada producto. | | | | | | | | | |
| **Semana** | **Contenidos** | | | | | | |  | |
| **Saberes Básicos** | | **Actividades de Aprendizaje** | | | **Recursos** | | **Criterios de evaluación** | |
| **Horas presenciales** | **Horas no presenciales** | |
| **5** | **Organización y distribución de labores** zonas, sectores, rangos, ubicaciones de mesas Planeación del personal, horarios, consecuencias de la desorganización  **Visita de reconocimiento** | | Valora la importancia de una adecuada organización y distribución del trabajo  Reconoce en situ la organización y distribución de labores en un restaurante | Busca videos en internet sobre la organización de un restaurante | | Plantillas Videos Drive | | Elabora un horario para el departamento de AyB de un hotel, considerando cantidad de personal, eventos y cupabilidad.  Publica en drive sus apreciaciones de la visita, considerando los horarios y la distribución de personal | |
| **6** | **Organización y distribución de material de trabajo**  Cartas de restaurantes, cartas de bar, cartas de vinos, cartas de room service, comandas, vales de consumo, facturas/boletas, Sistemas micros. | | En equipos diseñan un bosquejo de carta para un restaurante, bar o cafetería (T) | Invstiga en un restaurante los diferentes modelos de cartas. | | Modelos de cartas | | Elabora un bosquejo de carta de restaurante, considerando una adecuada distribución de | |
|  | **Diseño de cartas (T) y kit de eventos** | | En equipos elabora un bosquejo de un kit de eventos |  | |  | | platos y/ bebidas. Elabora un bosquejo de para un kit de eventos para un restaurante de un hotel, considerando carta de presentación y paquetes de alimentación. | |
| **7** | **Análisis de rentabilidad** Clasificación de los costos (1)  Costes, precios, cálculo de costes, precio de venta, escandallo, análisis de rentabilidad,  Menú ennginier (2) Control de AyB.- kardex, paloteo, reporte de ventas.  **Practica de control de AyB** | | Comparte con sus compañeros información sobre su tema de investigación (1,2) Resuelve casos de control de de AyB | Practica en la resolución de casos sobre el control de AyB | | Impresos Calcula- dora Rúbrica | | Explica con claridad su tema de investigación  Realiza el llenado de kardex de movimiento de mercadería en el restaurante, sin errores y con claridad | |
| **Unidad III:** APLICACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO | | | | | | | | | |
| **Logro de Unidad:** Al finalizar la unidad, el estudiante ejecuta un correcto servicio de alimentos y bebidas, teniendo en cuenta la mise en place, protocolo de servicio, técnicas de ventas y toma de órdenes, evidenciando excelencia en el servicio y cumplimiento de estándares. | | | | | | | | | |
| **Semana** | **Contenidos** | | | | | | |  | |
| **Saberes Básicos** | | **Actividades de Aprendizaje** | | | **Recursos** | | **Criterios de evaluación** | |
| **Horas presenciales** | **Horas no presenciales** | |
| **8** | **Gestión de Ventas** Criterios a tener en cuenta, ventas sugestivas (3), Momento de la verdad Como vender alimentos y bebidas.  Practica de ventas de AyB  **EVALUACION** | | Expone y comparte información sobre ventas con sus compañeros(3) Representa en un Juego de roles la venta de AyB  Evaluación | Busca videos sobre ventas sugestivas. | | Cartas Comandas Exámenes | | Simula la venta de AyB, teniendo en cuenta los criterios de estacionalidad y tipo de cliente. | |
| **EVALUACION PARCIAL** | | | | | | | | | |
| **9** | **Mise en place en restaurantes**  Limpieza y preparación del  Restaurante: Mise en place. | | Valora la | Visita a un | | Servilletas | | Representa un | |
|  | Montaje de mesas.  **Visita de reconocimiento** | | Importancia de la mise en place en el servicio Representa un correcto montaje para un almuerzo/cena.  Visita de reconocimiento a un restaurante | restaurante y observa el montaje de mesas | | Copas Cubiertos Mesa Sillas Libreta de campo Drive | | Montaje para almuerzo o cena, considerando simetría, ubicación y limpieza.  Publica en drive las apreciaciones sobre la visita | |
|  | **Tipos y proceso de de** | |  |  | |  | |  | |
|  | **servicio:** | |  |  | |  | |  | |
|  | **Tipos de servicio:** a la | | Expone y comparte | Indaga en | | Cartas | | Demuestra como | |
|  | francesa, a la americana, | | información con | internet sobre las | | Comandas | | tomar una orden | |
| **10** | self service (4) | | sus compañeros | ventajas y | | Mesas | | de AyB, de | |
|  | Proceso de servicio: | | sobre los tipos de | desventajas de | | Sillas | | Manera. correcta y | |
|  | Recepción de clientes, | | servicio (4) | cada tipo de | |  | | clara | |
|  | durante el servicio, | | Representa en | servicio | |  | | Aplica los | |
|  | finalizando el servicio | | juego de roles el |  | |  | | procedimientos en | |
|  | **Práctica de proceso de** | | proceso de servicio |  | |  | | el proceso de | |
|  | **servicio** | |  |  | |  | | servicio según | |
|  |  | |  |  | |  | | estándares | |
|  | **Proceso de servicio:** | |  |  | |  | | Realiza el  proceso de servicio  de AyB en un  restaurante, según  estándares.  Redacta un  informe de una  cara sobre el  proceso de servicio  en un restaurante,  con detalle y  precisión | |
|  | Practica de procesos de | | Relaliza practicas | Practica como | | Comandas | |
|  | servicio en un restaurante | | de servicio en un | servir un alimento | | Cartas | |
|  | **Análisis de servicio** | | restaurante | o bebida | | Vajilla | |
|  |  | | Visita a restaurante |  | | Cristalería | |
|  |  | | y analiza el |  | | Cubertería | |
|  |  | | proceso de servicio |  | | Ficha de | |
| **11** |  | |  |  | | observa- | |
|  |  | |  |  | | ción | |
|  |  | |  |  | |  | |
|  |  | |  |  | |  | |
|  |  | |  |  | |  | |
|  |  | |  |  | |  | |
|  | **Servicio de cocteles y** | |  |  | |  | | Explica, analiza y  reconoce cuatro  tipos de cepas y  vinos de Perú.  Demuestra la  correcta  presentación,  descorche y  servicio de un vino, | |
|  | **vinos.** | |  |  | |  | |
|  | **Cepas:** Concepto, tipos (5) | | Expone sobre los | Analiza una | | Uvas | |
| **12** | **Vinos:** Tipos, presentación, | | tipos de cepas (5) | lectura sobre las | | Platos | |
|  | descorche, servicio | | Prácticas en aula | cepas y tipos de | | Botellas | |
|  |  | | como presentar y | vino | | Sacacor- | |
|  |  | | descorchar un |  | | chos | |
|  |  | | vino. |  | | Video | |
|  |  | |  |  | | Vinos | |
|  |  | |  |  | | Rúbrica | |
|  |  | |  |  | |  | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  | con elegancia y técnica.Presenta un kit de eventos considerando carta de presentación,  alquiler de salones, equipos, desayunos,  almuerzos/cenas, coffee break ycocteles,  calculando los costes y precios de venta de cada producto y lo sustenta con claridad. |
|  |  |  |  |
| Kit de eventos |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | En equipos |  | Kit de |
|  | presenta y | Revisa y corrige | eventos |
|  | sustenta un kit de | su kit de eventos | Rúbrica |
|  | eventos |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **UNIDAD IV:** MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD EN EMPRESAS HOTELERAS En equipos los estudiantes presentan y sustentan un kit de eventos para un restaurante de un hotel, considerando carta de presentación, alquiler de salones, equipos, desayunos, almuerzos/cenas, coffee break y cocteles, calculando los costes y precios de venta de cada producto | | | | | |
|  | Práctica de presentación y | Practica en aula | Visita a tienda de | Vinos | Demuestra la |
|  | descorche de vinos | como presentar y | vinos | Sacacor- | correcta |
|  | Visita de estudio a una | descorchar un |  | chos | presentación, |
| **13** | tienda/bodega de vinos | vino. |  | Libreta de | descorche y |
|  |  | Reconoce las |  | campo | servicio de un vino, |
|  |  | distintas |  | Lapiceros | con elegancia y |
|  |  | variedades de |  | Rúbrica | técnica. |
|  |  | vinos |  |  | Identifica las |
|  |  |  |  |  | diversas marcas y |
|  |  |  |  |  | cepas de vinos. |
| **14** | Cata y Maridaje (T) | Analiza y resuelve | Investiga en | Copas Descorcha- dor  Mesa Platos Vinos Rúbrica | Presenta y expone |
|  |  | casos de cata y | Internet/Bibliotec | un dos tipos de |
|  |  | maridaje | a las formas de | maridaje, |
|  |  | En equipos | maridaje | considerando el |
|  |  | presenta y expone |  | tipo de comida. |
|  |  | un tipo de maridaje |  |  |
|  |  | (T) |  |  |
| **15** | Presupuesto de alimentos y bebidas | Presenta y sustenta un presupuesto de AyB | Analiza y realiza correcciones de suproyecto | Trabajos documenta dos Rúbrica | Sustenta un presupuesto para un negocio de AyB,, teniendo en cuenta aspectos organizacionales,  operacionales y financieros de la  gestión de A & B, considerando  costos de organización, |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  | ambientación, maquinaria, equipo, personal, inventario y evidenciando excelencia del servicio. |
| **Evaluación: (T3):** En equipos, elabora y sustenta un presupuesto para un genocio de alimentos y bebidas, teniendo en cuenta aspectos organizacionales, operacionales y financieros de la gestión de A & B, considerando costos de organización, ambientación, maquinaria, equipo, personal, inventario y evidenciando excelencia del servicio. | | | | | |
| **16** | **EVALUACION FINAL** | | | | |
| **17** | **EVALUACION SUSTITORIA** | | | | |

**VI. MATERIALES EDUCATIVOS Y ORTOS RECURSOS DIDACTICOS**

Se utilizarán todos los materiales y recursos requeridos de acuerdo a la naturaleza de los temas programados. Básicamente serán:

**1. Medios escritos:**

Guía resumen por unidades

Separatas con contenidos temáticos

Fotocopia de textos selectos

Libros seleccionados según bibliografía

Mapas

Revistas especializadas

Periódicos sobre negocios

Servicios telemáticos:

Sitios web

Foros, etc.

**2. Medios visuales y electrónicos**

Pizarra y plumones

Videos de experiencias

Gráficos

Proyector Multimedia

**3. Medios Informáticos**

Computadoras

Internet

Wi-fi

Plataformas virtuales

Programas de Enseñanza

**VI. EVALUACIÓN**

La evaluación es inherente al proceso de enseñanza aprendizaje y será continua y permanente. Los criterios de evaluación son de desempeño, de producto y de conocimiento.

**1. Evidencias de Conocimiento.**

La evaluación será a través de exposiciones e intervenciones orales para el análisis y autoevaluación. En cuanto al primer caso, medir la competencia a nivel interpretativo, argumentativo y propositivo, para ello debemos ver cómo identifica (describe, ejemplifica, relaciona, reconoce, explica, etc.); y la forma en que argumenta (plantea una afirmación, describe las refutaciones en contra de dicha afirmación, expone sus argumentos contra las refutaciones y llega a conclusiones) y la forma en que propone a través de establecer estrategias, valoraciones, generalizaciones, formulación de preguntas y, respuestas a situaciones, etc.

En cuanto a la autoevaluación permite que el estudiante reconozca sus debilidades y fortalezas para corregir o mejorar en el campo personal y profesional.

Las evaluaciones de este nivel serán de respuestas simples y otras con preguntas abiertas para su argumentación.

**2. Evidencia de Desempeño**

Esta evidencia pone en acción recursos cognitivos, recursos procedimentales y recursos afectivos; todo ello en una integración que evidencia un saber hacer reflexivo; en tanto, se puede verbalizar lo que se hace, fundamentar teóricamente la práctica y evidenciar un pensamiento estratégico, dado en la observación en torno a cómo se actúa en situaciones impredecibles.

La evaluación de desempeño se evalúa ponderando cómo el estudiante aplica los procedimientos y técnicas en el desarrollo de las clases a través de su asistencia y participación asertiva.

**3. Evidencias de producto.**

Están implicadas en las finalidades de la competencia, por tanto no es simplemente la entrega del producto, sino que tiene que ver con el campo de acción y los requerimientos del contexto de aplicación.

La evaluación de producto se evidencia en la entrega oportuna de sus trabajos parciales y el trabajo final.

Además se tendrá en cuenta la asistencia como componente del desempeño, el 30% de inasistencia inhabilita el derecho a la evaluación.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VARIABLE** | **PONDERACION** | | **UNIDAD DIDACTICAS DENOMINADAS MODULOS** |
| **P1** | **P2** |
| Evaluación de Conocimiento | 30% | 20% | El ciclo académico comprende 4 módulos |
| Evaluación de Producto | 35% | 40% |
| Evaluación de Desempeño | 35% | 40% |

Siendo el promedio final (PF) el promedio simple de los promedios ponderados de cada módulo (PM1, PM2, PM3, PM4) calculado de la siguiente manera:

**PF= PM1 + PM2 + PM3 + PM4**

**4**

**VII. BIBLIOGRAFIA**

1 647.95 GALL Gallego, Jesús Felipe Diccionario de hostelería: hotelería y turismo, restaurants y gastronomía, cafetería y bar 2004

2 647.94068 HERN Hernández Castillo, Claudia Calidad de servicio 2009