

SILABO

**I.- INFORMACIÓN GENERAL:**

1.1.- **DEPARTAMENTO** Ciencias Sociales y Humanidades

1.2.- **ESCUELA** Académica Profesional de secundaria

1.3.- **ESPECIALIDAD CSyT**

1.4.- **DOCENTE**  Ysmelda Farro Lucas

15.- **ASIGNATURA** Gestión de Hotelería y Hospedería

1.6**.- PRERREQUISITO** Gestión de Turismo Arqueológico y Ecológico

1.7.- **CODIGO** 508

1.8.- **HORAS SEMANALES** 05 H

1.9.- **CREDITOS** 03

1.10.- **CICLO** V

1.11.- **SEMESTRE ACADEMICO** 2018 - I :

1.12.- **CRONOGRAMA** Inicio 02/04/18

1.13.- **TELEFONO**  . 2323417

1.14.- **CORREO**  : faluys@hotmail.com

**II. SUMILLA**

La asignatura de Gestión de Hotelería y Hospedería forma parte del área de formación profesional en la especialidad de Ciencias Sociales y turismo, una vez finalizado el alumno estará en la capacidad de analizar, avaluar y plantear soluciones en el accionar gerencial en las diferentes áreas de trabajo de un hotel. También su formación estará orientada a que logre la capacidad para realizar una gestión como animador de equipos humanos desarrollando una función de “apoyador/entrenador” de personas que se integran en equipos con un mismo fin.

Es de naturaleza teórico práctico y tiene como propósito lograr un conocimiento básico de la actividad hotelera. Los objetivos se alcanzarán a través del trabajo descriptivo y analítico a desarrollarse. El alumno tendrá un amplio conocimiento de la concepción de la hotelería y Hospedería como elemento fundamental del desarrollo profesional. Se cubrirá la evolución histórica, escuelas, modelos de administración, principales mercados, clasificación de establecimientos, descripción y estudio de sus secciones y/o áreas así como terminología aplicada. Asimismo promueve una nueva cultura empresarial en el ámbito turístico cuyos conocimientos sirvan para gerenciar un gran Hotel, de acuerdo a los estándares de calidad que el mercado globalizado impone en busca de innovaciones que pueda cumplir con la demanda y calidad de servicio de acuerdo a nuestro arraigo cultural.

**III. COMPETENCIAS GENERALES**

3.1. Reconocer las habilidades necesarias para relacionar los distintos aspectos que

significan la dirección de un hotel en forma práctica de acuerdo a los estándares de calidad que demanda actualmente la industria hotelera.

3.2 Conocer y poner en práctica las herramientas de evaluación y control en las áreas

de los recursos humanos, administración, operaciones hoteleras y en la aplicación

de los estándares de calidad.

3.3 Conoce las diversas escuelas administrativas hoteleras, sus distintas modalidades

modalidades y los principales mercados que la conforman, reconociendo su

importancia para el análisis de la actividad.

3.4. Identifica el funcionamiento operativo del departamento de Recepción, alojamiento

como eje fundamental de los establecimiento de hospedaje.

3.5. Analizar y comprender el funcionamiento operativo de los departamentos de

Alimentos y Bebidas, logística y Mantenimiento, como áreas complementarias de

servicio en establecimientos de hospedaje.

3.6 Comprende el proceso histórico de la evolución de la actividad hotelera,

reconociendo su importancia y relacionándola con el desarrollo de esta actividad en

nuestros días.

**IV.- CONTENIDOS CURRICULARES TRANSVERSALES**

4.1.- Investigación y proyección interdisciplinaria

4.2- Educación intercultural y desarrollo personal

4.3. Identidad socio-cultural y convivencia ecológica.

**V.- CONTENIDO TEMATICO Y CRONOGRAMA DE UNIDADES:**

**5.1.- PRIMERA UNIDAD: GESTION DE HOTELES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CAPACIDADES** | **CONTENIDOS** | **SEM** | **SSNES** |
| 1.1 Identifica los antecedentes históricos del turismo. | **El proceso de gestión de la empresa:** La planificación. La organización.  **El proceso de gestión de la empresa:** La dirección. El control. Principales modelos de gestión.  **El proceso de gestión del establecimiento hotelero:** La planificación hotelera. La organización hotelera. La dirección hotelera. | 1 | 1 y 2 |
| 1.2 Describen los niveles de desarrollo turístico de la provincia de Huaura | **El proceso de gestión del establecimiento hotelero:** El control hotelero. La gestión de los recursos humanos en el hotel. El perfil del Gerente General del Hotel.  **Organización departamental del hotel:** Introducción. El organigrama general del hotel.  **Gerencia Departamentos operativos:** Departamento de alojamiento. Departamento de alimentos y bebidas. Departamentos menores.  **Departamentos funcionales:** Departamento de administración y finanzas. Departamento comercial. Departamento de mantenimiento. Departamento de recursos humanos. Departamento de informática. | 2 | 3 y 4 |
| 1.3 Identifica y analizan la prestación de servicios de los hoteles y restaurantes. | **Departamento de alojamiento**, el Área de reservas: Introducción. Funciones del personal del área de reservas. Operaciones y documentos utilizados en el proceso de reserva. Relaciones interdepartamentales.  **Departamento de alojamiento**, el Área de recepción: Introducción. Funciones. Operaciones y documentos utilizados en el check-in del cliente y personal que interviene. Operaciones y documentos utilizados durante la estadía del cliente.  **El Área de recepción:** Operaciones y documentos utilizados en el check-out del cliente. Relaciones interdepartamentales. **Reportes:** El reporte del auditor nocturno (night clerck´s report). El reporte de ventas (Sales report). | 3 | 5 y 6 |
| 1.4 Analiza las ventajas y desventajas del transporte, clubes nocturnos y agencias de viajes. | **Departamento de alojamiento, el Área de caja:** El vale de servicio. El concepto de la mano corriente (main-courant). La factura o boleta. Modalidades de pago. Relaciones interdepartamentales. Reportes: El balance de cuentas altas (High Balance Report).  **Departamento de alojamiento, el Área de housekeeping:** Introducción. Funciones del personal de housekeeping. Lencería, lavandería, dry cleaning y valet. Relaciones interdepartamentales.  **Departamento de alimentos y bebidas, el Área de logística y almacén:** Funciones del personal. Los diferentes procesos de logística. Proceso de compra. Proceso de recepción y control. Proceso de almacenamiento. Suministro o distribución al resto de los departamentos. Relaciones interdepartamentales. Reportes: El reporte de comidas y bebidas (Food & Beverage Report).  **Departamento de alimentos y bebidas, el Área de cocina:** Introducción. Organización. Funciones del personal. Operaciones, procesos y documentos del departamento de cocina. Relaciones interdepartamentales. | 4 | 7 y 8 |

**ACTIVIDADES**

Clases magistrales de los contenidos temáticos.

Distribución de trabajos de investigación, monografías.

Comentarios y opiniones de los temas específicos.

Presentación de informes sobre contenidos desarrollados.

Visita a Hoteles locales

**5.2 SEGUNDA UNIDAD: DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CAPACIDADES** | **CONTENIDOS** | **SEM** | **SSNES** |
| 2.1 Identifica la diversas áreas que tiene un restaurante | **Departamento de alimentos y bebidas, el Área de restaurante** (Salón comedor, bar, room service y banquetes): Oferta de restauración en el hotel. Organización. Funciones del personal. Operaciones, procesos y documentos previos a la llegada del cliente.  **El Área de restaurante**: (Salón comedor, bar, room service y banquetes): Operaciones, procesos y documentos utilizados en la prestación del servicio al cliente. Tecnología informática utilizada en el servicio de alimentos y bebidas. Relaciones interdepartamentales.  **Departamentos funcionales:** Introducción. Los departamentos de administración y finanzas, Departamento de mantenimiento y seguridad. Departamento de comercialización. Revenue Management. | 5 | 9 y 10 |
| 2.2 Analiza las diversas funciones de los departamentos funcionales. | **Departamentos funcionales:** Departamento de recursos humanos. Departamento de informática. Principales funciones de los departamentos funcionales. **Reportes:** Estados financieros y presupuestos. (Financial reports & budget). Estado de proyectos (Proyect Status Report), Costos energéticos (Energy Cost Report), Fuerza laboral (Manpower Report).  **La dirección y el factor humano:** Los factores humanos en la dirección. Modelos de comportamiento. Creatividad e innovación. La clave de la dirección es la armonización de los objetivos.  **Motivación. Motivación y motivadores. Motivación:** La vara y la zanahoria. Teoría de la jerarquía de las necesidades. Teoría motivacional de las expectativas. Técnicas especiales de motivación. Enriquecimiento del puesto. Un enfoque de sistemas y de contingencias de la motivación. Caso práctico. | 6 | 11 y 12 |
| 2.3 Analiza la importancia del liderazgo en los rasgos de comportamiento. | **Liderazgo.** Definición de liderazgo. Componentes del liderazgo. Enfoque del liderazgo con base en los rasgos. Comportamiento y estilos de liderazgo. Enfoque situacional o de contingencias del liderazgo. Caso práctico. | 7 | 13 y 14 |
| 2.4 analiza las relaciones públicas en hotelería. | **Comunicación.** La función de la comunicación en una organización. El proceso de comunicación. La comunicación en un hotel. Barreras y rupturas de la comunicación.  Como lograr una comunicación efectiva. Caso práctico.  Relaciones públicas en hotelería. La imagen del hotel  EVALUACION PARCIAL | 8 | 15  16 |

**ACTIVIDADES**

Clases magistrales de los contenidos temáticos.

Distribución de trabajos de investigación, monografías.

Comentarios y opiniones de los temas específicos.

Prueba escrita de los contenidos desarrollados hasta la 7ma semana.

Visita a lugares turísticos para visitar a hoteles.

**5.3 TERCERA UNIDAD: ESTANDARES DE SERVICIO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CAPACIDADES** | **CONTENIDOS** | **SEM** | **SSNES** |
| 4.1 Analiza la estrategia de calidad para conseguir que los clientes se mantengan fieles. | **La calidad:** el arma secreta de los hoteles. El origen de la calidad. La calidad en el siglo XX. La calidad en el siglo XXI. **Las expectativas y la percepción de la calidad:** La valoración del cliente. Conclusiones.  La calidad como instrumento para la gestión. Gestión interna. Gestión externa. Técnicas y herramientas para la gestión de calidad. | 13 | 25 y 26 |
| 4.2 Expone argumentos en torno al desarrollo de la calidad hotelera | **Un modelo para la implantación de la calidad en el marco de la hotelería:** La ITQ 2000. ¿Qué significa obtener una certificación o premio a la calidad? Introducción a la ITQ 2000: Estrategias de la calidad para conseguir que los clientes se mantengan fieles.  Objetivos. Ámbito de aplicación. Beneficios que pueden obtenerse. Normas ISO: ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004. | 14 | 27 y 28 |
| 4.3 Identifica los planteamientos de las políticas medioambientales. | **Introducción.** ¿Cuál debe ser la visión del hotelero en el turismo sostenible? Iniciativas que afectan al turismo y al medioambiente. Ejemplos de políticas medioambientales en hoteles. Compromiso de hoteles ACCOR con el medioambiente. | 15 | 29 y 30 |
| 4.4 Analiza los principios del pacto mundial.. | **El Hotel Beatriz Costa Teguise y el medio Ambiente.** Principios CERES (Coalition for Environmentally Responsable).  El Pacto mundial. Los nueve principios del pacto mundial. (Derechos humanos, Normas laborales y Medio ambiente). Como participar en el pacto mundial. El éxito del pacto mundial.. | 16 | 31 y 32 |
|  | Evaluación Final | 17 | 33 y 34 |

**ACTIVIDADES**

Visita a los lugares turísticos naturales

Clases magistrales de los contenidos temáticos.

Exposiciones y debates: por sorteo

Actividad de proyección social y extensión.

Prueba escrita de los contenidos desarrollados hasta la 16va semana.

**VI. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS**

El método será Teórico- Práctico. Las conferencias magistrales estarán a cargo del profesor y de ponentes invitados, .las lecturas, las visitas de campo, los trabajos de investigación monografías y exposiciones a cargo de los estudiantes.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCEDIMIENTOS** | **ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE** | **PROBLEMASPRIORITARIOS** |
| 1 Clases teóricas | 1.1 Clases magistrales  1.2 Dialogo  1.3 Debate | 1.1Proporcionar los conocimientos y aspectos generales de la asignatura.  1.2 Dirigir las sesiones de aprendizaje con eficacia.  1.3 Propiciar dialogo y debate. |
| 2 Clases Practicas | 2.1 Observación dirigida  2.2 Visita de campo  2.3 Lecturas y comentarios | 2.1 Percepción de la realidad objetiva  2.2 Interacción con lugares accesibles de conocerse  2.3 Control de lecturas |
| 3 Trabajos Individuales | 3.1 Trabajos dirigidos  3.2 Estudios individuales  3.3 resumen de textos. | 3.1 Los alumnos desarrollan sus tareas.  3.2 Incentiva el juicio crítico de los alumnos  3.3 Fomento del análisis de los textos. |
| 4 Trabajos grupales | 4.1 Investigación en grupos  4.2 Entrevistas  4.3 seminarios | 4.1 Facilita y motiva la participación de los alumnos  4.2 Promueve la investigación  4.3 Participa en eventos especiales. |
| 5 Exposición Individual y grupal. | 5.1 Exposiciones temáticas  5.2 Exposiciones y debates  5.3 Discusión en panel, mesa redonda y foro. | 5.1 Estimular la interacción entre los integrantes del grupo  5.2 Se recibe información variada, estimulante y motivante.  5.3 Estimula el pensamiento crítico. |

**VII. RECURSOS, MEDIOS Y MATERIALES EDUCATIVOS.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MEDIOS DIDACTICOS** | **MATERIALES DIADCTICOS** | **MEDIOS AUDIOVISUALES** |
| **Palabra hablada:** exposición y dialogo**.**  **Medios visuales:** gráficos, láminas, pizarra, mota, plumones.  **Palabras escritas:** libros, párrafos, textos, separatas, guías de práctica. | Cuadernos  Papelotes  Papel bond  Cinta adhesiva  Periódicos  Fotocopias**.** | DVD  Computadora  Software  Data display  Internet |

**VIII.-** **SISTEMA DE EVALUACION**

Las evaluaciones serán de acuerdo al reglamento académico aprobado con RCU N 009- 2008 CU-UH y su modificatoria según R N 1261 – 2010 – CR- UNJFSC de fecha 10 de noviembre del 2010 y cronograma oficial.

Asistencia obligatoria al 100 % de las clases, las inasistencias se justificaran hasta en un 30% con documentos sustentatorios oficiales.

Participación en todas las actividades y en elaboración de trabajos de investigación grupal e individual.

La calificación era vigesimal, la nota aprobatoria mínima será de once (11).

La ponderación será PP1 35% PP2 35% PP3 30%.

**PORCENTAJE PARA LA EVALUACION.**

* Trabajos de investigación (inéditos) 25%
* Exposiciones y participación 25%
* Exámenes parciales 15%
* Actividades prácticas y de campo Asistencia. 25%
* Asistencia 10%

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Criterios | Indicadores | Instrumentos |
| Asistencia y puntualidad.  Examen escrito.  Intervenciones orales  Trabajo de campo  Exposiciones de temas | Individual 30% de asist.  Individual  Individual  Individual – grupal  Individual - grupal | Registro  Pruebas abiertas y cerradas  Fichas de observación.  Guías de practica  Informe escrito |

**IX. FUENTES BIBLIOGRAFICAS:**

FELIPE GALLEGOS, Jesús (1996) “Dirección estratégica para hoteles del Siglo XXI”, Ediciones Mc Graw Hill, Madrid – España.

BÁEZ CASILLAS, Sixto “Enciclopedia de Hotelería y Turismo”, Ediciones Continental, México – México

Dirección Hotelera, operaciones y procesos” Lydia Gonzales/Pilar Talón.

Editorial Síntesis.

Administración hotelera Francisco de la Torre. Editorial Trillas.

Elementos de administración Koontz O`Donnell Weihrich. Mc Graw Hill.

Gestión de hoteles, una nueva visión” Jesús Felipe Gallego. Editorial Thomson

Paraninfo

Dirección Hotelera, operaciones y procesos” Lydia Gonzales/Pilar Talón.

Editorial Síntesis.

Administración hotelera” Francisco de la Torre. Editorial Trillas.

Elementos de administración” Koontz O`Donnell Weihrich. Mc Graw Hill.

Internet: Google

Huacho, Abril del 2018.