

OFERTA ACADÉMICA

SEGUNDO CUATRIMESTRE 2018

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

Aprobado por Resolución (CD. EyA) N°: XXX/18

UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES

Plan 2015 - Res. (CS) 0450/15

Plan 2014 - Res. (CS) 0104/14

Plan 2003 - Res. (CS) 0173/03

Estimados estudiantes:

¡Bienvenidos al segundo cuatrimestre del ciclo lectivo 2018 de la Licenciatura en Administración Hotelera! Desde la dirección de la carrera les damos la bienvenida y les presentamos la oferta de los cursos que se ofrecerán, correspondientes a todos los planes vigentes: **Plan de Estudios 2003, Plan de Estudios 2014, y Plan de Estudios 2015.**

Recomiendo una lectura profunda sobre la propuesta de cursos y un análisis detallado de los mismos para tomar una decisión correcta, a fin de inscribirse solamente en aquellos que mejor atiendan sus necesidades e intereses particulares. Esta recomendación pretende evitar confusiones o errores al momento de la inscripción, considerando que actualmente conviven tres planes de estudios y no todas las materias se encuentran disponibles para todos los planes (2003/2014/2015).

Tal como viene desarrollándose a lo largo del tiempo, durante el proceso de inscripción estarán acompañados y asistidos por un Tutor docente que podrá asesorarlos en las inquietudes que pudieran surgir.

Queremos recordarles que la responsabilidad en la elección de los cursos es de cada uno de Ustedes, el docente tutor solo aconsejara y guiara en el proceso.

Cuentan con la toda la información para que puedan definir en tiempo y forma un itinerario curricular provechoso para su carrera. Tengan presente esta premisa en el momento de armar el cronograma de cursos que tomaran en este periodo. En todo momento contarán con mi asistencia y colaboración para ir definiendo estas cuestiones y ante cualquier duda pueden acercarse a la dirección de la carrera para plantear sus dudas e inquietudes. Juntos trataremos de resolverlas, encontrando un camino adecuado. Pueden contactarse conmigo en la oficina 110 del Departamento de Economía y Administración y también enviando su consulta al correo institucional: admhotel@unq.edu.ar

Finalmente les deseo un excelente cuatrimestre y el mayor de los éxitos a lo largo de su recorrido universitario.

Marian Lizurek

Directora

Licenciatura en Administración Hotelera.

La carrera cuenta con un blog en el cual se recopila cronológicamente toda la información relevante de la carrera:

<http://hoteleria.blog.unq.edu.ar/>

Allí podrán encontrar toda la información académica



Enterate de todo siguiéndonos en:

<https://www.facebook.com/noticiasADMHOTELERA>

Contamos con un nuevo sistema para que puedan suscribirse a la lista de distribución de información de la carrera.

Accediendo a: https://listas.unq.edu.ar/www/subscribe/adm_hotelera y cargando tu correo electrónico ya estarás recibiendo toda la información académica de interés para las cursadas.

Biblioteca:

Desde este espacio pueden acceder al [catálogo](#), a la [Biblioteca electrónica](#), al [repositorio UNQ](#), sitios que les proveerá los servicios y recursos de información necesarios que apoyara el proceso de enseñanza aprendizaje.

BECAS: La Universidad cuenta con el Programa Institucional de Asuntos Estudiantiles.

Para recibir información existen los siguientes canales de comunicación:

Personalmente: Box 03/05/07/13

Telefónicamente: 4365-7100 interno 5312

Email: asuntosestudiantiles@unq.edu.ar

Facebook:

<https://www.facebook.com/asuntos.estudiantilesunq>

Régimen de Estudios de la UNQ. Es importante que lo conozcan porque en él encontrarán toda la información sobre las condiciones de regularidad, el sistema de reincorporación, el régimen de aprobación de las asignaturas, cantidad de ausentes, presentación de equivalencias, etc.

<http://hoteleria.blog.unq.edu.ar/informacion-academica/>

Requisito obligatorio de la carrera para obtener el título final: Para los estudiantes que se encuentran en el Plan 2014/2015: Cumplimiento de 200 horas prácticas integradoras (PI) en establecimientos hoteleros, gastronómicos y/o afines a la actividad, con los cuales la UNQ ha firmado un Convenio Marco. También se pueden acreditar a través de la participación en proyectos de investigación y extensión de la carrera.

Requisito obligatorio de la carrera para obtener el título final: Para los estudiantes que se encuentran en el Plan 2003: Cumplimiento de 300 horas de pasantías en establecimientos hoteleros, gastronómicos y/o afines a la actividad, con los cuales la UNQ ha firmado un Convenio Marco.

Más información: Dirección de la Carrera Administración Hotelera / Coordinación de Pasantías: Departamento de E&A – Of. 109 Tel. 4365-7100 int. 5952 email: infopasantias@unq.edu.ar

CALENDARIO ACADEMICO PARA EL SEGUNDO CUATRIMESTRE 2018

Calendario Académico - Ciclo Lectivo 2018	
2do. Cuatrimestre	
Inscripción a materias	2, 3, 6, 7 y 8 de agosto
Inicio de cursada	13 de agosto
Finalización de cursada	15 de diciembre
Cierre y entrega de actas	17 al 21 de diciembre
Mesas integrador 1er. cuatrimestre 2018	3 al 7 de septiembre
Mesas de exámenes de octubre	
Inscripción a exámenes libres	1 y 2 de octubre: vía web 3 de octubre: vía web y presencial
Llamado a exámenes libres	15 al 19 de octubre
Preinscripción al Ciclo Superior 3 al 14 de diciembre	

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

PLAN DE ESTUDIOS 2014 - Res. (CS) 0104/14

PLAN DE ESTUDIOS 2015 - Res. (CS) 0450/15

Estructura curricular del ciclo superior

Núcleo de Cursos de Formación Específica: (60 créditos obligatorios)

Área	Cursos	Horas semanales	Régimen de cursado	Créditos	Carga Horaria Total
Organización hotelera	Introducción a la Hotelería	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Organización hotelera	Gestión de servicios hoteleros	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Organización hotelera	Gestión de operaciones y servicios gastronómicos	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Administración	Dirección de recursos humanos	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Administración	Marketing	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Derecho	Derecho comercial	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Total Núcleo de Cursos de Formación Específica				60	540 hs

Núcleo de Cursos de Formación Aplicada: (60 créditos obligatorios)

Área	Cursos	Horas semanales	Régimen de cursado	Créditos	Carga Horaria Total
Administración	Planificación y control de gestión	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Administración	Información contable y de gestión para la actividad hotelera	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Organización hotelera	Organización de eventos	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Organización Hotelera	Innovación y tecnología en turismo y hotelería	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Administración	Gestión comercial	5	Cuatrimestral	10	90 hs

Administración	Evaluación de proyectos de inversión	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Total Núcleo de Cursos de Formación Aplicada				60	540 hs

Núcleo de Cursos Electivos (30 créditos electivos)

Se deberán seleccionar como cursos electivos únicamente los ofrecidos por las áreas que se detallarán en cada oferta académica. Los cursos de este núcleo podrán ampliarse o modificarse según las necesidades académicas de formación. Los estudiantes podrán tomar cursos de las diferentes áreas indistintamente.

Otros requisitos curriculares (57 créditos obligatorios)

Área	Cursos	Horas semanales	Régimen de cursado	Créditos	Carga Horaria Total
Lenguas extranjeras	Inglés Hotelero I	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Lenguas extranjeras	Inglés Hotelero II	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Lenguas extranjeras	Un curso electivo de idioma: Inglés Hotelero III / Francés / Portugués.	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Organización Hotelera	Seminario taller propedéutico de Práctica Integradora	5	Bimestral	5	45 hs
Organización Hotelera	Práctica integradora (PI) ¹	---	En cualquier momento del año académico	22	200 hs
Total otros requisitos curriculares				57	515 hs

1. La **Práctica** Integradora (PI), es una instancia de formación práctica que demanda 200 hs y equivale a 22 créditos académicos. La PI permite a los estudiantes aplicar sus conocimientos, habilidades y aptitudes, mediante el desempeño en situaciones dentro del campo profesional.

La misma, se puede llevar a cabo a partir de la realización de: prácticas en organizaciones públicas o privadas del sector servicios vinculadas a actividades de hospitalidad, la realización de actividades académicas de investigación, extensión y/o transferencia o la acreditación de experiencia laboral vinculadas a temáticas propias de la carrera.

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

PLAN DE ESTUDIOS 2003 - Res. (CS) 0173/03

Acreditación de la Licenciatura en Administración Hotelera.

Para obtener la Licenciatura en Administración Hotelera se deberán sumar 300 créditos académicos que se reunirán de la siguiente manera:

1. El Diploma en Economía y Administración: otorga 150 créditos, de los cuales, **60 créditos** están *conforman por 6 cursos orientados a carrera*.

Los cursos orientados a Administración Hotelera son:

- a. Administración General
- b. Contabilidad General
- c. Administración Estratégica
- d. Costos
- e. Matemática Financiera
- f. Introducción al Turismo

2. El Ciclo de Especialización en Administración Hotelera: **otorga 150 créditos**, está organizados en:

a. Un Núcleo de Cursos Básicos Obligatorios que otorga	24 créditos
b. Un Núcleo de Cursos de Licenciatura que otorga	88 créditos
c. Un Núcleo de Cursos Electivos que otorga	38 créditos
d. Otros requisitos: PASANTIAS	(300 horas)

Características de cada Núcleo de Cursos:

a) Núcleo de Cursos Básicos Obligatorios

Las asignaturas de este núcleo corresponden a temáticas básicas de la especialidad y son requisitos para otras asignaturas.

b) Núcleo de Cursos de Licenciatura

La oferta del núcleo de licenciatura incluye:

Un grupo de cursos que son de cursado obligatorio y que otorgan 24 créditos.

Un grupo de cursos de las áreas de administración y hotelería que otorga 40 créditos y cuya oferta puede ser ampliada y/o modificada de acuerdo a los criterios académicos que en cada caso se establezcan.

Tres niveles de Inglés Hotelero, que otorgan 24 créditos.

c) Núcleo de Cursos Electivos

Se completarán 38 créditos de cursos electivos. Incluirán una oferta de Cursos de distintas áreas, que se establecerán en cada oportunidad. Puede incluir la oferta de Cursos de otras carreras.

d) Otros requisitos: PASANTIAS:

Para la obtención del Título de Licenciado en Administración Hotelera se deberán cumplimentar 300 horas de pasantías académicas supervisadas en establecimientos hoteleros/gastronómicos y/o afines a la actividad.

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

Oferta de cursos 2do. Cuatrimestre 2018

PLAN 2003 /PLAN 2014 / PLAN 2015

Área	Núcleo	Modalidad	Nombre Asignatura	Cr.	Días y Horarios	Docente/s	Observ.
Hotelería	Básico Obligatorio	Semi Presencial	Organización Hotelera	8	Lunes 18 a 20 jueves virtual	Cousté, María Elisa	Plan 2003
Hotelería	Básico Obligatorio	Presencial	Organización Hotelera	8	Martes y viernes 16 a 18	Méndez, Mabel	Plan 2003
Hotelería	Obligatorio(J03) / Formación Específica (J14- 15)	Presencial	Gestión de Servicios Hoteleros	8	Lunes y Jueves 16 a 18	Pereyra, Stella	Plan 2003
Hotelería	Básico Obligatorio	Presencial con campus	Gestión de Alimentos y Bebidas	8	Lunes y Jueves 18 a 20	Gala, Valeria	Plan 2003
Hotelería	Básico Obligatorio	UVQ	Planificación Gastronómica (<i>Equivalencia a: Gestión de Alimentos y Bebidas</i>)	8	Inicio: 23 de agosto Finalización: 05 de diciembre	Bacigalupo, María Julia /Damon Pichat	Plan 2003
Hotelería	Licenciatura	Presencial	Congresos y Eventos	8	miércoles 14 a 18	Naredo, Hector	Plan 2003
Contab	Licenciatura	Presencial	Estados Contables y toma de decisiones	8	Miércoles 18 a 22	Bonifati, Pablo	Plan 2003
Contab	Licenciatura	Presencial	Estados Contables y toma de decisiones	8	Lunes y jueves 20 a 22	Bonifati, Pablo	Plan 2003
Admin.	Licenciatura(J03) / Formación Específica (J14- 15)	Presencial con campus	Marketing	8	Martes y viernes 18 a 20	Albarellos, Aldo.	Planes 2003
Admin.	Licenciatura(J03) / Formación Específica (J14- 15)	Presencial con campus	Marketing	8	Martes y viernes 20 a 22	Albarellos, Aldo.	Planes 2003
Admin.	Licenciatura	Presencial	Recursos Humanos	8	Martes y viernes 18 a 20	Gaiardo, Norma	Plan 2003
Derecho	Licenciatura	Presencial con campus	Derecho Comercial y Tributario	8	Lunes y jueves 18 a 20	Zunino, Gustavo	Plan 2003
Admin	Licenciatura	Presencial	Control de Gestión	8	Lunes y jueves 14 a 16	Sebastian, Jose Luis	Plan 2003
Hotelería	Licenciatura	Presencial	Taller de Integración	8	Martes y viernes 18 a 20	Rodrigo Silva	Plan 2003
Lenguas extranjer	Licenciatura	Presencial con campus	Inglés Hotelero I	8	Martes y viernes 18 a 20	Balcarce, Gimena	Plan 2003
Lenguas extranjer	Licenciatura	Presencial con campus	Inglés Hotelero II	8	Martes y viernes 18 a 20	Balcarce, Gimena	Plan 2003
Lenguas extranjer	Licenciatura	Presencial con campus	Inglés Hotelero III	8	Lunes y jueves 20 a 22	Anselmo, Gabriela	Plan 2003
Hotelería	Obligatorio - Pasantías	Presencial	Seminario Taller Práctica pre- profesional Pasantías	0	Miércoles 18 a 22	Pereyra, Stella	Plan 2003
Hotelería	Electivo	Presencial	Sistema de Gestión Hotelero Gastronómico	8	Lunes y jueves 16 a 18	Magri Harsich, Gabriela	Plan 2003
Hotelería	Formación Específica	Semi Presencial	Introducción a la Hotelería	10	Lunes 18 a 20 jueves virtual	Cousté, María Elisa	Planes (J) 2014/2015

Hotelería	Formación Específica	Presencial	Introducción a la Hotelería	10	Martes y viernes 16 a 18	Méndez, Mabel	Planes (J) 2014/2015
Hotelería	Obligatorio(J03) / Formación Específica (J14-15)	Presencial	Gestión de Servicios Hoteleros	10	Lunes y Jueves 16 a 18	Pereyra, Stella	Planes (J) 2014/2015
Hotelería	Formación Específica	Presencial con campus	Gestión de operaciones y servicios gastronómicos	10	Lunes y Jueves 18 a 20	Gala, Valeria	Planes (J) 2014/2015
Admin.	Formación Específica / Obligatorios de Fundamentos Teóricos	Semi Presencial	Dirección de RRHH (J) Administración de RRHH (L1) Gestión y Dirección de RRHH (T5)	10	Lunes 18 a 20 jueves virtual	Barreto, Ariel	Planes (J) 2014/2015
Admin.	Formación Específica / Obligatorios de Fundamentos Teóricos	Presencial	Dirección de RRHH (J) Administración de RRHH (L1) Gestión y Dirección de RRHH (T5)	10	Martes y viernes 18 a 20	Gaiardo, Norma	Planes (J) 2014/2015
Derecho	Formación Específica	Presencial con campus	Derecho Comercial	10	Lunes y jueves 18 a 20	Zunino, Gustavo	Planes (J) 2014/2015
Admin	Formación Aplicada	Presencial	Planificación y Control de Gestión	10	Lunes y jueves 14 a 16	Sebastian, Jose Luis	Planes (J) 2014/2015
Admin.	Formación Aplicada	Presencial	Información Contable y de Gestión para la actividad hotelera	10	Miércoles 18 a 22	Bonifati, Pablo	Planes (J) 2014/2015
Admin.	Formación Aplicada	Presencial	Información Contable y de Gestión para la actividad hotelera	10	Lunes y jueves 20 a 22	Bonifati, Pablo	Planes (J) 2014/2015
Admin.	Licenciatura(J03) / Formación Específica (J14-15)	Presencial con campus	Marketing	10	Martes y viernes 18 a 20	Albarellos, Aldo.	Planes (J) 2014/2015
Admin.	Licenciatura(J03) / Formación Específica (J14-15)	Presencial con campus	Marketing	10	Martes y viernes 20 a 22	Albarellos, Aldo.	Planes (J) 2014/2015
Hotelería	Formación Aplicada	Presencial	Organización de Eventos	10	miércoles 14 a 18	Naredo, Hector	Planes (J) 2014/2015
Hotelería	Formación Aplicada	Presencial	Innovación y Tecnología en Turismo y Hotelería	10	Miércoles 18 a 22	Kohen, Pablo	Planes (J) 2014/2015
Admin	Formación Aplicada	Presencial	Gestión Comercial	10	Martes y Viernes 20 a 22	Zanchetti, Walter	Planes (J) 2014/2015
Admin	Formación Aplicada	Presencial con campus	Gestión Comercial *	10	Inicia: 15 agosto. Finaliza: 16 diciembre	Zanchetti, Walter	Planes (J) 2014/2015
Admin	Formación Aplicada	Presencial	Evaluación de Proyectos de Inversión (J) Formulación y Evaluación de Proyectos de inversión(T5)	10	Martes y Viernes 18 a 20	Rodrigo Silva	Planes (J) 2014/2015
Lenguas extranjeras	Otros requisitos	Presencial con campus	Inglés Hotelero I	10	Martes y Viernes 18 a 20	Balcarce, Gimena	Planes (J) 2014/2015
Lenguas extranjeras	Otros requisitos	Presencial con campus	Inglés Hotelero II	10	Lunes y jueves 20 a 22	Anselmo, Gabriela	Planes (J) 2014/2015
Lenguas extranjeras	Otros requisitos	Presencial con campus	Inglés Hotelero III	10	Martes y viernes 20 a 22	Balcarce, Gimena	Planes (J) 2014/2015

Lenguas extranjeras	Otros requisitos	Presencial con campus	Francés	10	Lunes y Jueves 16 a 18	Delayel, Silvia	Planes (J) 2014/2015
Hotelería	Otros requisitos	Presencial	Seminario Taller Propedéutico de Práctica Integradora	5	Miércoles 18 a 22	Pereyra, Stella	Planes (J) 2014/2015
Hotelería	Electivo	Presencial	Comercialización de la Pyme Hotelera	8	Martes y Viernes 20 a 22	Zanchetti, Walter	Plan 2003
Admin.	Electivo	Presencial	Yield Management en hotelería	8	Martes y viernes 18 a 20	Azeglio, Armando	Plan 2003
Admin.	Electivo	Presencial	Investigación de Mercado	8	Lunes y jueves 18 a 20	Azeglio, Armando	Plan 2003
Admin.	Electivo	Presencial	Gestión de ingresos (Yield Management)	10	Martes y viernes 18 a 20	Azeglio, Armando	Planes (J) 2014/2015
Admin.	Electivo	Presencial	Análisis de Mercado, posicionamiento y toma de decisiones	10	Lunes y jueves 18 a 20	Azeglio, Armando	Planes (J) 2014/2015
Derecho	Electivo / Obligatorios de Fundamentos Teóricos	Presencial	Legislación Laboral (J) Derecho del Trabajo (L1)	10	Lunes y jueves 20 a 22	Mandelik, Mabel	Planes (J) 2003/2014/2015
Hotelería	Electivo	Presencial	Sistema de Gestión Hotelero Gastronómico	8/10	Lunes y jueves 16 a 18	Magri Harsich, Gabriela	Planes (J) 2003/2014/2015
Turismo	Electivo	UVQ	Calidad de Servicios y satisfacción al cliente	8/10	Inicio: 23 de agosto Finalización: 05 de diciembre	Cristina Iglesias/Leonel Villella	Planes (J) 2003/2014/2015

*** Información adicional para la materia *GESTION COMERCIAL, modalidad Presencial con Campus*. El curso de dictará completamente en el campus UNQ, bajo la modalidad virtual, PERO TODAS LAS INSTANCIAS DE EVALUACION, serán de carácter presencial, en aulas de la UNQ y en fechas acordadas por el docente a cargo AL INICIO DE LA CURSADA.**

RESUMEN: CONTENIDOS MINIMOS DE LOS CURSOS

CURSO: INTRODUCCIÓN A LA HOTELERÍA

Área: Organización Hotelera

Núcleo: Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica

Modalidad: presencial

Docentes: María Elisa, Cousté :: Mabel, Méndez.

Contenidos mínimos: Visión general de la hotelería: su evolución, desde los orígenes del hospedaje hasta la hotelería moderna. Relaciones entre turismo, hotelería y gastronomía. La hotelería en el mundo. La hotelería en Argentina: conformación de la oferta hotelera nacional. Clasificación y categorización hotelera. Tipos de alojamiento turístico. Las nuevas modalidades. Tendencias. Cadenas hoteleras y hotelería independiente. Características. Franquicias, contratos de administración y consorcios. Indicadores de desempeño hotelero. Producto y servicio hotelero. Estrategias de la empresa. El cliente: diversidad de demandas. Idealización. La hotelería en su entorno: la Responsabilidad social empresaria (RSE) en la hotelería: Tendencias. La organización del hotel. Departamentalización: objetivos, funciones, interrelaciones. Producción de los servicios hoteleros.

Forma de Evaluación: Parcial, trabajos prácticos y examen integrador.

Horas de estudio recomendadas (extra clase): 4 horas semanales.

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Los correspondientes al curso Introducción al Turismo.

Breve curriculum vitae de los docentes:

María Elisa Cousté: Directora de la carrera en la Universidad (1995 a 2007). Directora del Centro de Capacitación de la Asociación de Hoteles, Rest. Conf. y Cafés de Buenos Aires (1994-2003). Se ha desempeñado en la Universidad Católica de Santo Domingo, como docente, capacitadora para empresas hoteleras del país y como Directora de Extensión. Ha desarrollado e implementado programas de capacitación para hotelería y gastronomía en Rep. Dominicana, México, Brasil, España y Argentina. Directora Proyecto de Investigación: La problemática de la Gestión de las pymes hoteleras

e-mail: mecouste@unq.edu.ar

Mabel Méndez: Licenciada en Administración Hotelera (UNQ). Integrante del Proyecto de Extensión (UNQ) UNIVERSIDAD, GOBIERNO Y EMPRESA PARA EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO SUSTENTABLE: "La Mejora en la Actividad Turística como Elemento Dinamizador de la Comunidad de San Miguel del Monte".

e-mail: mmendez@unq.edu.ar

CURSO: GESTIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS

Área: Organización Hotelera

Núcleo: Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica

Modalidad: presencial

Docente: Pereyra, Stella Maris

Contenidos mínimos: La gestión de los servicios: conceptualización y tendencias. Departamento de Ama de Llaves. Estructura. Organización. Funciones. Puestos de trabajo. Áreas de responsabilidad: habitaciones, áreas públicas, áreas privadas, lavadero: equipos y elementos de uso en el área; procedimientos y técnicas de trabajo; servicios que ofrece, circuitos, controles, inventarios y presupuesto del departamento. Departamento de Front Office. Gestión de reservas y tarifas, planes de alojamiento. Procedimientos de check in y check out. Gestión informatizada del sector. Controles de cuentas. Estadísticas del sector. Auditoría nocturna. Introducción a la gestión de ingresos (RM: Revenue management). Hotelería hospitalario: los servicios hoteleros en centros de salud.

Forma de evaluación: dos parciales, coloquio final y un TP integrador al final del curso.

Horas de estudio recomendadas: 3 horas semanales

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: El curso Introducción a la hotelería.

Breve curriculum vitae de la docente:

Stella Maris Pereyra: Lic. en Administración Hotelera, UNQ. Posgrados: Maestría en Tecnología Informática aplicada en Educación, Especialización en Docencia en Entornos Virtuales; Gestión de MIPYMES de servicios turísticos (2009); Capacitación Docente en Conjunción con Títulos Habilitantes (UTN, 2007); y otros cursos sobre temáticas de RRHH y MKT. Es investigadora del proyecto I+D 2018/2019: "El Turismo socio solidario de base comunitaria. Evolución y desarrollo. (1990-2015)". Docente de cursos de Extensión Universitaria. Directora de proyectos de extensión. Docente de grado del Seminario de Prácticas Pre-profesionales, de los cursos Organización de Eventos y Gestión de Servicios Hoteleros para la Lic. en Administración Hotelera desde el año 2008. Tutora de estudiantes y coordinadora del Sistema de Pasantías desde el año 2008 a la fecha.

e-mail: smpereyra@unq.edu.ar

CURSO: GESTIÓN DE OPERACIONES Y SERVICIOS GASTRONÓMICOS

Área: Organización Hotelera

Núcleo: Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica

Modalidad: Presencial.

Docente: María Julia Bacigalupo :: Gabriela Magri Harsich :: Valeria Gala

Contenidos mínimos: Introducción al negocio de la gastronomía. El mercado, los clientes y tendencias. Las estrategias de trabajo, la planificación, previsión y control de la empresa gastronómica. Tipos de negocios. Los menús y su organización. La cocina y los vinos en argentina. Perfil profesional en el negocio. Organización del trabajo y descripción de los perfiles de trabajo. Procesos productivos y de servicio: cocinas, despacho de bebidas y servicio de atención al cliente. Organización, necesidades y gestión. Control de los procesos. El control de la calidad y la inocuidad. Las buenas prácticas y los procesos estandarizados de saneamiento. Los costos por departamentos: costos de producción, costos del servicio. Las ventas de comidas y bebidas. El punto de equilibrio y la rentabilidad.

Forma de evaluación: dos parciales, y un TP integrador al final del curso.

Horas de estudio recomendadas: 3 horas semanales

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Los correspondientes al curso de Introducción a la Hotelería.

Breve curriculum vital del docente:

María Julia Bacigalupo: Es Ingeniera Agrónoma con estudios de postgrado en Agronegocios de la Facultad de agronomía de la UBA, y maestranda en la misma especialidad. Se desempeñó como chef de cocina desde el año 1989 logrando así un conocimiento profundo de la producción en restaurantes. Ha sido chef comercial, aplicando estrategias de marketing y ventas al sector con productos convenientes. Es capacitadora y asesora de negocios para emprendimientos agroalimentarios y gastronómicos. Es capacitadora y asesora de negocios para emprendimientos agroalimentarios y gastronómicos.

e-mail: majubaci@sion.com

Valeria Gala: Licenciada en Administración Hotelera de la UNQ, Magister en Desarrollo y Gestión de Destinos Turísticos, Cursos de Posgrado: Gestión de Empresas de Servicios y en Gestión Competitiva de MiPyMEs de Servicios Turísticos. Tiene experiencia docente en institutos terciarios. Se ha desarrollado profesionalmente en hoteles del interior de nuestro país. Es miembro del Proyecto de Investigación: Seguridad, salud y Derechos Humanos en el turismo.

e-mail: vgala@unq.edu.ar

CURSO: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

Área: Organización Hotelera

Núcleo: Ciclo de Especialización. Cursos de formación aplicada.

Modalidad: Presencial

Docente: Héctor Naredo :: Pereyra, Stella Maris

Contenidos mínimos: La importancia de los eventos en la captación de turismo y en la optimización de la calidad. Relación y valoración de los eventos en el turismo. El organizador de eventos: perfil profesional, formación, especialización, incumbencias. Etapas de la organización de eventos: sus características, definiciones, actividades correspondientes a cada una. Planificación: etapas, definición del plan, diseño de cronogramas, estrategias. Los eventos: clasificación y características, tipología, segmentación, marketing, tendencias. Recursos Humanos: comités, personal para la organización y puesta en marcha. Publicidad y difusión: medios, tendencias. Diseño y ambientación: recursos necesarios, montaje de salones. Organización de Congresos y convenciones. Organización de Ferias y Exposiciones. Ceremonial y protocolo. Eventos sostenibles.

Forma de evaluación: 2 parciales, trabajos prácticos individuales y grupales.

Horas de estudio recomendadas: 3 horas semanales

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Los incluidos en los cursos Introducción al Turismo y Administración de empresas.

Breve curriculum vitae de los docentes:

Héctor Naredo: Licenciado en Relaciones Públicas y Relaciones Humanas. Vicepresidente del Consejo de Profesionales de Relaciones Públicas de la Pcia. de Bs. As. Profesor Titular de la cátedra de Relaciones Públicas de la Universidad de Morón. Director de la carrera en Relaciones Públicas de la Universidad Mercante. Director Ejecutivo del Estudio HN dedicado a investigación y consultoría en Relaciones Públicas, Comunicaciones y Organización de Eventos.

e-mail: hectornaredo@hotmail.com

Stella Maris Pereyra: Ver GSH

CURSO: INFORMACIÓN CONTABLE Y DE GESTIÓN PARA LA ACTIVIDAD HOTELERA

Área: Administración

Núcleo: Ciclo de Especialización. Cursos de formación aplicada.

Modalidad: presencial

Docentes: Pablo Bonifati

Contenidos mínimos: Estados contables básicos. Estado de situación patrimonial o balance general. Elementos que lo componen y su clasificación. Información complementaria relacionada. Información comparativa. Estado de resultados. Objetivos, contenido, formas de presentación. Estado de evolución del patrimonio neto. Objetivos, contenido, formas de presentación. Información complementaria relacionada. Información comparativa. Estado de flujo de efectivo. Antecedentes. Objetivos, contenido, formas de presentación. Información complementaria relacionada. Información comparativa. Tratamiento de los diferentes estados contables: básicos, obligatorios, comparativos y consolidados. Planeamiento y presupuesto. Presupuesto Económico y financiero. Preparación y confección de los Estados contables prospectivos. Balance proyectado. Análisis de los Estados Contables. Análisis de Estructura. Análisis de tendencias. Rentabilidad del PN. Liquidez corriente, seca, total. Endeudamiento. Informe económico - financiero. Análisis de la situación de solvencia. Análisis de la rentabilidad. Punto de equilibrio económico. Análisis del uso de la financiación propia y externa. Variaciones del capital corriente. Enfoques del capital de trabajo. Rentabilidad del capital propio. Análisis de sus causas.

Forma de evaluación: 2 parciales, trabajos prácticos y examen integrador.

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales.

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso. Los relacionados con los cursos de Administración de empresas, Contabilidad General y Costos.

Breve curriculum vitae de los docentes:

Pablo Bonifati: Es Contador Público Nacional y completó el posgrado en Gestión de Pymes, ambos títulos de la Universidad Nacional de Buenos Aires. En la actualidad, se desempeña como profesor Asociado en la Universidad Nacional de Quilmes. Docente de Grado y Posgrado en la Maestría y Especialización en Desarrollo y Gestión del Turismo de la UVQ. Director e integrante de Tribunal de Tesis de posgrado. Docente de la universidad Virtual de Quilmes desde el año 2002. Docente de Posgrado en la Asociación Argentina de Hoteleros.

Miembro integrante del área de Administración desde el año 1993, impartió distintas asignaturas vinculadas con su campo profesional, tanto en la Carrera de Administración Hotelera como en la Diplomatura en Ciencias Sociales.

En lo referente a vinculación y transferencia, tutor del área de Administración para el Programa de Formación Docente y Auxiliares académicos, ex coordinador del Área de Administración de la UNQ, expositor, miembro organizador de distintos congresos relacionados con su actividad y Tutor de pasantías extracurriculares para la Carrera de Administración Hotelera con la empresa Apres S.A. desde el año 2008 a la fecha.

Es Gerente de Administración y Finanzas en una empresa de servicios y titular de estudio contable para la pequeña y mediana empresa.

Autor de la Carpeta de trabajo de Legislación Impositiva, para el bachillerato de la UVQ, coautor del libro Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros y Turísticos, Coautor del libro Emprender el camino y alcanzar un mundo mejor.

E-mail: pbonifa@unq.edu.ar ; pbonifatti@cvq.edu.ar

CURSO: MARKETING

Área: Administración

Núcleo: Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica.

Modalidad. Presencial

Docente: Aldo Francisco Albarellos

Contenidos mínimos: El Marketing en las organizaciones, los negocios y la sociedad. Valor. Calidad de Servicio al Cliente. Ética. Marketing y Sociedad. Marketing no empresarial. Organización, Planeamiento y Estrategias Competitivas. Conducta de compra del consumidor. Marketing de negocio a negocio. Segmentación, Diferenciación, Posicionamiento. Inteligencia Comercial e investigación de mercado. Producto. Servicio. Logística y Canales de distribución. Comunicaciones Integradas. Publicidad y RRPP. Promoción -Marketing Directo y Ventas Personales. Precios. El mercado global. El Marketing en la era digital.

Forma de evaluación: Exámenes parciales, Tests de lecturas, Trabajos prácticos y elaboración de un Plan de Marketing

Horas de estudio recomendadas: incluyendo las lecturas y los trabajos, se requiere una dedicación de 10 horas semanales.

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: es aconsejable haber cursado: Administración de Empresas, Contabilidad General y Costos.

Breve curriculum vitae del docente:

Aldo Francisco Albarellos: Docente de grado y posgrado en Marketing en las Universidad Nacional de Quilmes, Universidad de Buenos Aires, Nacional de La Plata, Nacional de Rosario, Nacional de Entre Ríos, del Salvador, Santo Tomas de Aquino, Tecnológica Nacional Buenos Aires, Tecnológica Nacional Avellaneda. Consultor de empresas, universidades e instituciones académicas. Posee una experiencia de más de 30 años en la gerencia de empresas.

e-mail: aalbarells@arnet.com.ar

CURSO: DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS: RECURSOS HUMANOS

Área: Administración

Núcleo: Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica.

Modalidad: presencial

Docente: Norma Beatriz, Gaiardo; Ariel Barreto.

Contenidos mínimos: Gestión Integral de Recursos Humanos: Concepto, objetivos, funciones procesos. Modelos de gestión en las organizaciones laborales. Problemática del empleo y desempleo. Impacto de los aspectos sociales en las Organizaciones. Planeamiento organizacional y planificación estratégica de recursos humanos. Comportamiento organizacional: individuo, grupo, organización. Selección, capacitación y desarrollo. Administración de Personal. Estructura organizacional. Remuneraciones: compensaciones y beneficios. Calidad de vida laboral: condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). Relaciones laborales. Legislación vigente

Forma de evaluación: 2 parciales individuales y 1 examen grupal integrador.

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales.

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: es aconsejable tener conocimientos sobre administración y haber cursado algunos de los cursos específicos de hotelería (Introducción a la Hotelería, y/o Gestión de servicios Hoteleros)

Breve Currículo vitae de la docente:

Norma Beatriz Gaiardo: Licenciada en Relaciones Industriales de UADE. Posee estudios de Postgrado en Gestión Organizacional (Universidad Latinoamericana). Gerenciamiento de Centros educativos rurales (Instituto Ruppín- Universidad de Tel Aviv, Israel). Marketing (Fundación Conrad Adenauer). Cuenta con antecedentes en docencia universitaria en UADE. UM y docencia de postgrado en la Universidad de Belgrano. Invitada de Universidades y Centros de altos estudios del interior y exterior del país. En el orden profesional se desempeña como Directora de CLAIC Co.Ltd.(China Latin America), Fundadora y Directora de Diíta Internacional. Representante para Arg.y Am. Latina de la Univ. de LiaoNing (RPChina) Es consultora organizacional y de negocios en procesos de reingeniería y cambio para Individuos, Instituciones, Empresas y Grupos empresarios. Creadora y conductora de Programas de Capacitación en temáticas de Recurso Humanos

e-mail: ngaiardo@unq.edu.ar

Ariel Barreto: Licenciado en Administración Hotelera (UNQ.). Finalizó las Maestrías en: Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos en la Universidad Internacional de Andalucía; España y Gestión de Micro - pequeña y mediana empresa; UNLA. Es analista - auditor en Calidad y Productividad bajo Normas ISO. Se desempeña como docente investigador desde 1995 (UNQ.) y desde 2003 en la Facultad de Turismo y Urbanismo (UNSL) en áreas vinculadas a la gestión de las personas & Gerenciamiento Hotelero. Fue docente del Programa modalidad virtual (UNQ) desde 2006 a 2010. Es Codirector de la Unidad Ejecutora de la Carrera Administración Hotelera desde 2008 a la fecha. Se Desempeñó como responsable de las áreas: Administración de Personal y Calidad en empresas de producción y servicios. Se desempeñó como asesor y formador del Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica – OEA. Es Consultor Independiente en Gestión y Calidad en el Sector Hotelero.

Director de la Incubadora de Turismo Socio-solidario de base comunitaria -PUIS/SE UNQ (2015- a la fecha)

e-mail: abarreto@unq.edu.ar

CURSO: Evaluación de Proyectos de Inversión

Área: Administración

Núcleo: Ciclo de Especialización. Cursos de formación aplicada

Modalidades: presencial

Profesores: Rodrigo Silva

Contenidos mínimos:

Teoría de la planificación. El proceso de preparación y evaluación de proyectos. El mercado. La estructura económica del mercado. El estudio de mercado. Valoración económica de las variables técnicas. La organización. El estudio financiero. Inversiones. Flujo de caja proyectado. Financiamiento y tasa de descuento. La evaluación de los impactos ambientales de los proyectos

Forma de evaluación: 2 exámenes parciales teórico-prácticos (escritos u orales), con 1 examen recuperatorio general y 1 examen integrador obligatorio al finalizar el curso.

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: es aconsejable haber cursado y aprobado el núcleo de formación específica. También se recomienda tener cursado gran parte del núcleo de formación aplicada.

Breve curriculum vitae del docente: **Licenciado** en Administración Hotelera (UNQ), docente investigador, Secretario General de ADIUNQ. Especialista en Evaluación de Proyectos de Inversión, Finanzas, cooperativas y empresas recuperadas.

CURSO: DERECHO COMERCIAL

Área: Derecho

Núcleo: Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica

Modalidades: presencial

Profesores: Gustavo Zunino

Contenidos mínimos:

El derecho privado: Derecho Civil y Comercial. Derecho Civil: Fuentes. Personas. Obligaciones. Contratos. Derecho Comercial: Actos de Comercio. El Comerciante. Sociedades Comerciales. Títulos de Crédito. Los contratos comerciales. Los contratos comerciales aplicables al turismo y la hotelería. Hotelería: Régimen específico de los contratos de hospedaje y turismo. Agentes de Viaje y de Turismo: Régimen de la agencia de viajes y operadores turísticos. Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo. La defensa de la competencia. Legislación vigente en turismo y hotelería.

Forma de evaluación: 2 exámenes parciales teórico-prácticos (escritos u orales), con 1 examen recuperatorio general y 1 examen integrador obligatorio al finalizar el curso.

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: es aconsejable tener conocimientos sobre administración y haber cursado algunos de los cursos específicos de hotelería (Introducción a la Hotelería, Gestión de Servicios Hoteleros)

Breve curriculum vitae del docente:

Gustavo Zunino: Abogado y Procurador egresado de la UBA. Posgrado en Carrera Docente (UBA). Docente Adjunto Regular Ordinario de la Facultad de Derecho (UBA) y del Ciclo Básico Común (UBA). Docente Asociado Regular Ordinario de la Universidad Nacional de Quilmes. Docente Titular del ICAP -Instituto de Capacitación Parlamentaria de la H. Cámara de Diputados de la Nación-. Ex docente de posgrado de la UVQ. Ex Coordinador del Área de Derecho (UNQ). Ex docente investigador (UNQ). Consultor jurídico - económico. Autor de bibliografía de texto y de artículos varios. Ex becario AFS en EE.UU. Ex becario BID en EE.UU. Jurado del Consejo de la Magistratura de la CABA. Asesor Jurídico de la Cámara Argentina de Importadores.

e-mail: gzunino@unq.edu.ar

CURSO: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTION

Área: Administración

Núcleo: Ciclo de Especialización. Cursos de formación aplicada.

Modalidad: presencial.

Docente: José Luis Sebastián.

Contenidos mínimos:

Fundamentos teóricos y conceptuales del proceso de planificación táctica. Temporalidad de las etapas del macro proceso de planificación. Gestión centrada en la calidad. Supervivencia, crecimiento y utilidad. Crecimiento interno y externo. Construcción de la demanda. Mercados y compromisos mutuos. Construcción de la oferta. Procesos internos y trilogía de la oferta. Ciclo de vida internacional de los productos. Portafolio integrado. Arquitectura de la macro cadena de valor. Competencias centrales. Satisfacción del personal. Sistema de medición de la gestión empresarial. Cuadro de mando integral. Planes de acción tácticos

Forma de evaluación: 2 exámenes parciales teórico-prácticos, trabajos prácticos y examen integrador.

Horas de estudio recomendadas: 5 horas semanales

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: se recomienda haber cursado Administración de Empresas, Contabilidad, Información contable y de gestión, y cursos específicos de hotelería.

Breve curriculum vitae del docente:

José Luis Sebastián. Ejercicio de la administración de PyMES. Supervisión de áreas operativas en empresas de servicios. Gerenciamiento departamental en empresas de servicios. Desarrollo y puesta en marcha de planes de capacitación y desarrollo de personal. Desarrollo e implementación de sistemas informáticos. Desarrollo y puesta en marcha del departamento de compras en empresas hoteleras. Ejercicio de la docencia en el área de Administración en la Universidad Nacional de Quilmes, Instituto OTT College; CESYT

e-mail: jlseba@unq.edu.ar

CURSO INGLES HOTELERO I

Área: Lenguas extranjeras

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de otros requisitos.

Modalidad: presencial

Docente: Lic. Gimena, Balcarce

Contenidos mínimos: Desarrollo de la competencia comunicativa básica. El discurso oral (escucha y habla). El discurso escrito (lectura y escritura). Niveles del lenguaje: aspectos lexicales, fonológicos, gramaticales, funcionales y discursivos de situaciones de comunicación en la lengua inglesa. Patrones retóricos recurrentes. Contenidos temáticos: Información personal. Las áreas en el hotel. Tareas y responsabilidades. La reserva: toma, modificación y anulación. Procedimientos de check-in/out. Información sobre servicios, horarios y precios del hotel y el restaurante. Servicio de lavandería. Intercambios de información telefónicos y presenciales. FAQs en todos los sectores del hotel. Toma de pedidos. Platos y bebidas locales e internacionales.

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales

Breve curriculum vitae de los docentes:

Gimena Balcarce Prof. de inglés (ISP PIOXII), Licenciado en la Enseñanza del Idioma Inglés (CAECE) y Especialización en Docencia en Entornos Virtuales (UVQ) aun en curso. Docente Ordinaria de la Universidad Abierta Interamericana desde 2010 y de la UNQ para cursos de grado desde 2013. En el último año ha dictado Cursos de Inglés de Suficiencia anual para los Diplomas, cursos de Inglés Hotelero I y III, e Inglés I para las carreras virtuales en UVQ.

e-mail: gimena.balcarce@unq.edu.ar

Curso: INGLES HOTELERO II

Área: Lenguas extranjeras

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de otros requisitos.

Modalidad: Presencial

Profesor: De la Orden

Contenidos mínimos:

Desarrollo de la competencia comunicativa elemental. Discurso oral (escucha y habla). El discurso escrito (lectura y escritura). Niveles del lenguaje: aspectos lexicales, fonológicos, gramaticales, funcionales y discursivos de situaciones de comunicación en la lengua inglesa. Patrones retóricos recurrentes. Contenidos temáticos: Segmentación del mercado hotelero: características de los clientes/tipos de huésped. El procedimiento de check-out: descripción de la cuenta. Moneda y tipo de cambio. Medios de pago. Destinos turísticos nacionales. Sitios de interés y áreas de recreación. Ubicación y medios de transporte. Uso de mapas y planos. Indicaciones sobre cómo llegar a un lugar. Información sobre el estado del tiempo. Actividades de interés turístico según tipo de huésped. Correspondencia: cartas, correos electrónicos y faxes. Gestión y resolución de reclamos y pedidos. La solicitud de empleo. El CV. La entrevista laboral.

Forma de evaluación: Dos evaluaciones y trabajos prácticos integradores.

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Inglés hotelero I

Breve curriculum vitae del docente:

De la Orden, Cecilia: Profesora del Nivel Inicial con especialización en lecto comprensión (Inst. Nuestra Señora de la Misericordia), Profesora de Inglés (I.S.F.D. n°88), Licenciada en la Didáctica del Idioma Inglés (Universidad CAECE) y actualmente cursando la Maestría en Ciencias Sociales con Mención en Investigación educativa (UVQ). Docente Ordinaria de la UNQ desempeñándose en diversos cursos de pregrado, y extensión universitaria desde 2004. Docente Ordinaria de la UNLAM desempeñándose en diversos cursos de grado y extensión universitaria desde 2002. Docente concursada por oposición y antecedentes cátedra Espacio de la Práctica Docente II y III- ISFD 88- La Matanza desde 2003. En los últimos cinco años ha dictado Cursos de Inglés de Suficiencia para las Diplomaturas en Ciencias Sociales y Ciencia y Tecnología acelerados y como así también los cursos de Inglés Hotelero I, II y III.

e-mail: cdelaorden@unq.edu.ar

CURSO INGLES HOTELERO III

Área: Lenguas extranjeras

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de otros requisitos.

Modalidad: presencial

Docente: Lic. Gimena, Balcarce

Contenidos mínimos:

Contenidos lingüísticos: Desarrollo de la competencia comunicativa intermedia. El discurso oral (escucha y habla). El discurso escrito (lectura y escritura). Niveles del lenguaje: aspectos lexicales, fonológicos, gramaticales, funcionales y discursivos de situaciones de comunicación en la lengua inglesa. Patrones retóricos recurrentes. Contenidos temáticos: La actividad de la hospitalidad: objetivos y políticas de la organización hotelera. Clasificación, modelos de gestión hotelero-para hotelero. Turismo: ecológico, sustentable, masivo, social y solidario. Calidad en servicios hoteleros. Gestión y organización de eventos. Atención al cliente. La presentación oral. Charlas y conferencias.

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales

Breve curriculum vitae de los docentes:

Gimena Balcarce: Prof. de inglés (ISP PIOXII), Licenciado en la Enseñanza del Idioma Inglés (CAECE) y Especialización en Docencia en Entornos Virtuales (UVQ) aun en curso. Docente Ordinaria de la Universidad Abierta Interamericana desde 2010 y de la UNQ para cursos de grado desde 2013. En el último año ha dictado Cursos de Inglés de Suficiencia anual para los Diplomas, cursos de Inglés Hotelero I y III, e Inglés I para las carreras virtuales en UVQ.

e-mail: gimena.balcarce@ung.edu.ar

CURSO: FRANCES

Área: Lenguas extranjeras.

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de otros requisitos.

Modalidad: presencial

Docente: Prof. Silvia Delayel

Contenidos Mínimos: Contenidos lingüísticos: Desarrollo de la competencia comunicativa. El discurso oral (escucha y habla). El discurso escrito (lectura y escritura). Niveles del lenguaje: aspectos lexicales, gramaticales, fonológicos, funcionales y discursivos correspondientes a situaciones de comunicación básicas en la lengua francesa. Contenidos temáticos: Presentaciones y saludos. Información personal. El hotel: características y ubicación. Intercambio de información sobre servicios de la hospitalidad a través de comunicaciones telefónicas y personalmente. Indicaciones para llegar a un lugar. Utilización de mapas. Descripción de comidas, alimentos y bebidas. Descripción de prendas de vestimenta. Interacción oral y escrita para la toma de pedidos de alimentos y bebidas. Organizaciones de la industria de la hospitalidad. Tipos de alojamiento. El hotel y su estructura. Organigrama del hotel: los oficios de la hotelería. Responsabilidades de cada sector. Gestión de reclamos y pedidos.

Forma de evaluación: Dos evoluciones y trabajos prácticos integradores.

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales

Breve curriculum vitae del docente:

Silvia Delayel Profesora Nacional de Francés (I.S.P. Joaquín V. González) y Licenciada en lengua francesa (UMSA). Realizó un curso de formación pedagógica en la Universidad de Caen, Francia y un “*Stage en langue, culture et société québécoises*” en la Universidad Laval, Québec, Canadá. Profesora adjunta regular de la Universidad Nacional de Quilmes, en la Licenciatura en Administración Hotelera. Se desempeña también en el Colegio Nacional de Buenos Aires, UBA y en el ISFD Bernardo Houssay. Es evaluadora de los Certificados de lenguas extranjeras (CLE) y de los exámenes DELF y DALF. Sus investigaciones y publicaciones relacionadas con el francés lengua extranjera se relacionan con la lexicultura, el análisis contrastivo francés-español de expresiones idiomáticas y la adquisición-aprendizaje de lenguas.

e-mail: sdelayel@sion.com

CURSO: GESTIÓN COMERCIAL

Área: Administración.

Núcleo: Ciclo de Especialización. Cursos de formación aplicada.

Modalidad: Presencial. / Presencial con Campus

Docente: Walter Javier Zanchetti

Contenidos mínimos: Concepto de Gestión Comercial. Tendencias de Mercado, planificación de objetivos, definición de medios y acciones, elaboración del plan de comercial, plan de acción comercial. Los medios comerciales. Procesos comerciales. Presupuesto comercial. Confección del Brief (detalle de producto y mercado para agencia) Armado, planificación y definición de campañas online. Definición y estrategia de canales. Conformación y dirección del equipo comercial. Determinación del tamaño y

perfil de la fuerza de ventas. Organizar las actividades diarias que representan la rutina del vendedor. Presentar propuestas comerciales. Previsión tendencia de ventas.

Forma de evaluación: trabajo práctico, exposición oral y examen integrador.

Horas de estudio recomendadas: 4 a 5 horas semanales.

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: es recomendable haber cursado: Marketing, Introducción a la Hotelería y Gestión de Servicios Hoteleros.

Breve currículum vitae del docente:

Walter Zanchetti: Docente desde 2008 en la Universidad de Quilmes. Destacada experiencia en dirección, conformación, capacitación y control de equipos comerciales tanto en empresas de servicio como industria. El desempeño en empresas privadas dentro del área comercial inicia en el año 2001, llevando adelante tareas de ejecutivo comercial hasta el puesto gerencial, cuya permanencia se extiende en la actualidad. Adicionalmente trabaja como consultor y capacitador. Entre las organizaciones y empresas para las cuales ha gestionado se encuentra la Asociación de Hoteles de Turismo (AHT), la cual nuclea hoteles 4 y 5 estrellas a nivel nacional. Para tal asociación, trabaja en el armado, creación y dictado de cursos de capacitación.

e- mail: wzanchetti@unq.edu.ar

CURSO: Innovación y Tecnología en Turismo y Hotelería

Área: Organización Hotelera

Núcleo: Ciclo de Especialización. Cursos de formación aplicada

Modalidad: presencial

Docentes: Pablo Kohen

Contenidos mínimos:

La innovación un concepto que se renueva. La relación entre tecnología y procesos de gestión. Innovación, creatividad y calidad de servicio. La importancia de la percepción directiva y la formación de los recursos humanos. El turista contemporáneo: cambios en el ciclo de la experiencia turística y su impacto en los hábitos de los consumidores. Perfiles de usuarios y turistas del comercio electrónico. La dinámica del entorno tecnológico. Análisis de las distintas modalidades de presencia en Internet e introducción a la reputación digital. La estrategia digital: Promoción y posicionamiento de un sitio web. Estadísticas y comportamiento de los usuarios. Estrategias de Marketing en Internet: elementos centrales de la comunicación digital. Innovación y nuevos perfiles profesionales.

Breve Curriculum vitae del docente

Kohen Pablo A. Licenciado en Sociología. Técnico Aeronáutico. Profesor de la UBA y en la Licenciatura en Hotelería y Turismo de la Universidad Virtual de Quilmes (Sistemas Informáticos Aplicados a la Gestión Turística) de la cual también es coautor. Project Leader y Gerente de Sistemas, tuvo a su cargo la evaluación, implementación, consolidación y monitoreo de sistemas informáticos de gestión en turismo: Tournet, Sytek, Manhattan, Amadeus, Sabre. Diseñador y Autor del "I Seminario de e-commerce para el sector Hotelero". Actualmente se desempeña como Evaluador de Proyectos del BID y Consultor en estrategias de e-business para PyMES.

e-mail: pkohen@unq.edu.ar

CURSO: SISTEMA DE GESTION HOTELERO GASTRONÓMICO

Área: Organización Hotelera

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos

Modalidad: presencial

Docentes: Gabriela Margri Harsich

Contenidos mínimos: Teoría de Sistemas: Datos vs Información, la información en la empresa, inventario de tecnologías de información, sistemas aplicados a la industria de la hospitalidad. Teoría, conceptos y herramientas clave aplicados a la industria. Canales de comercialización Online: Canales de distribución, GDS, CRS, IDS, OTAS, Motores de reservas, Channel Manager, CRM y RRSS, comparadores de precios online (TRIVAGO), webs de viajes (TRIPADVISOR). Presentación de herramientas, exposición acerca del uso e importancia. Casos de aplicación de carácter teórico práctico Gestión gastronómica: configuración y start up, carga de proveedores, depósitos, puntos de venta, rubros, artículos y recetas. Gestión administrativa, oferta gastronómica, configuración y armado de salones. Presentación de módulos, ejercicios y actividades de aplicación. Sistemas operativos de gestión: Front y Back office en el sistema hotelero, Tablas de sistema, Configuración y parametrización, Tarifas y calendarios. Se trabaja sobre diversos sistemas de gestión disponibles en cuanto a los usos para cada departamento del hotel. Presentación de cada módulo, ejercicios y actividades de aplicación, optimización del uso de sistema. Lectura de información y tablero de control en sistemas de gestión: emisión de reportes, cierres X y Z, estado financiero, lectura de reportes para la toma de decisiones, configuración del tablero de control

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales.

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Se recomienda haber cursado GSH y Gestión de operaciones y servicios gastronómicos.

Breve Currículum vitae del docente:

Gabriela Margri Harsich: Docente de la UNQ desde 2006. Licenciada en Administración Hotelera (UNQ). Maestranda de la Maestría en Desarrollo y Gestión del Turismo (Tesis en curso –UNQ). Docente Capacitadora para AHT –Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina. Miembro de proyectos de investigación y Extensión (UNQ) Posee antecedentes docentes en Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Palermo. Dicta cursos de profesionalización en el sector de AA y BB para la Fundación Mirares, como parte de trabajo en la Incubadora en Turismo Socio solidario de Base Comunitaria de la UNQ y en la Diplomatura en Hotelería de la Fundación Forge.

e-mail: gmagriharsich@unq.edu.ar

CURSO: ANÁLISIS DE MERCADO, POSICIONAMIENTO Y TOMA DE DECISIONES

Área: Administración.

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos

Modalidad: presencial

Docente: Armando, Azeglio

Contenidos mínimos: Las etapas del proceso de investigación de Mercado. Los abordajes cualitativos en la investigación. Metodologías cualitativas en los estudios de mercado: focus groups, entrevistas en profundidad, testeos cualitativos. Estrategias en investigación cualitativa: grupos de opinión, entrevistas en profundidad y técnicas proyectivas. Universo y muestra. Muestras probabilísticas y no probabilísticas. Posicionamiento, definición. Posicionamiento natural. Posicionamiento inducido. Posicionamiento táctico y estratégico. Las veintidós leyes del posicionamiento. La información y la toma de decisiones. El sistema de información de Marketing (SIM). La información como base en el marketing para la toma de decisiones. Elementos componentes de un Sistema de Información de Marketing. Subsistema de Comunicación interna. Subsistema de Inteligencia. Subsistema de Investigación de mercados. Subsistema Científico de Administración de marketing. Tipo de decisiones. Decisiones

estratégicas. Decisiones operativas. Procesamiento de la información. Ponderación. Unificación de bases. Elaboración del informe final y resumen ejecutivo. Análisis de la información. Presentación de resultados

Forma de evaluación: Parcial, trabajos prácticos y examen integrador.

Horas de estudio recomendadas: 3 a 4 horas semanales.

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Los correspondientes a los cursos de formación específica.

Breve currículum vitae del docente

Armando Azeglio: Licenciado en Administración de Empresas. Master en Dirección Comercial y Marketing (Escuela Internacional de negocios CEREM – España) Master en Turismo (Scuola Internazionale Turistiche – Italia) Master en Gestión Pública del Turismo (Universidad Internacional de Andalucía – España) Ha trabajado en hoteles como el Plaza de Roma y el Barceló Tambor Beach de Costa Rica siendo jefe de recepción de este último.

Asesor de varias gestiones en materia de turismo y comunicación en la Provincia de San Juan. Ha ejercido por más de diez años la docencia, en la UCC de San Juan y de San Luis. Es docente en la UNSan Luis. En la UNQ es docente investigador. Dicta el curso Análisis de Mercado, posicionamiento y toma de decisiones desde marzo 2009. Docente de postgrado desde 2010; curso: Estrategias de comercialización y posicionamiento de empresas turísticas” UNQ-AHT. Autor de los libros: “Los estereotipos en la imagen turística de España y Argentina” (2011). “Yield management en hotelería. Estrategias para la inversión de ingresos en las PYMES” (2016). Director de Proyecto de Investigación: “El Turismo Socio Solidario de Base Comunitaria. Evolución y Desarrollo. 1990-2015

e-mail: aazeglio@unq.edu.ar

CURSO: SEMINARIO TALLER PROPEDEÚTICO DE PRÁCTICA INTEGRADORA

Área: Organización hotelera.

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Otros requisitos.

Modalidad: presencial

Docentes: Stella Maris, Pereyra

Contenidos mínimos:

La Universidad: objetivos estratégicos vinculación con el ámbito laboral. El sector turístico-hotelerero: caracterización, desarrollo y evolución. La Licenciatura en administración hotelera: breve reseña histórica, posicionamiento, organización académica y su relación con las prácticas integradoras y/o pasantías educativas: concepto, objetivos, aspectos legales, requisitos, compromisos y responsabilidades, beneficios. Sistema de prácticas profesionales / pasantías: caracterización, requisitos y procedimientos de inscripción, publicación. Aspectos legales: Acuerdos Marco: requisitos, procedimientos, proceso de conformación. Acuerdos Individuales: procedimientos, contenidos. Comunicación. Ofertas de prácticas / pasantía: Inscripción, requisitos, procedimientos, Selección: procedimiento, responsabilidades, documentación. El currículum Vitae: rol y funciones, modelos, contenido, presentación. Carta de presentación: valoración, modelos, redacción, presentación. Presentación personal: estrategias, preparación previa, comunicación. Habilidades socio-laborales. Marketing personal. Comunicación: tutoría supervisada, encuestas, medios disponibles. Evaluación: seguimiento, informes parciales, informes finales, evaluación de desempeño. Acreditación: documentación requerida, procedimientos.

Forma de evaluación: actividades individuales y grupales, coloquio integrador final.

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Los correspondientes a los cursos de formación específica y aplicada.

Breve currículum vitae de los docentes:

Stella Maris Pereyra: Lic. en Administración Hotelera, UNQ. Posgrados: Maestría en Tecnología Informática aplicada en Educación, Especialización en Docencia en Entornos Virtuales; Gestión de MIPYMES de servicios turísticos (2009); Capacitación Docente en Conjunción con Títulos Habilitantes (UTN, 2007); y otros cursos sobre temáticas de RRHH y MKT. Es investigadora del

proyecto I+D 2018/2019: “El Turismo socio solidario de base comunitaria. Evolución y desarrollo. (1990-2015)”. Docente de cursos de Extensión Universitaria. Directora de proyectos de extensión. Docente de grado del Seminario de Prácticas Pre-profesionales, de los cursos Organización de Eventos y Gestión de Servicios Hoteleros para la Lic. en Administración Hotelera desde el año 2008. Tutora de estudiantes y coordinadora del Sistema de Pasantías desde el año 2008 a la fecha.

e-mail: smpereyra@unq.edu.ar

CURSO: LEGISLACIÓN LABORAL

Área: Derecho

Núcleo: Ciclo de Especialización. Curso Electivo.

Modalidad: Presencial

Docentes: Mabel Mandelik:

Contenidos Mínimos

Normativa jurídica en las relaciones laborales. Trabajo autónomo. Trabajo dependiente, actividad privada, empleo público. Principios generales del derecho laboral. La flexibilización. Derecho del trabajo, concepto, sujetos, fuente, garantías constitucionales. Contrato de trabajo. Modalidades de contrato. Obligaciones y deberes de las partes. La remuneración. Jornada de trabajo. Régimen de menores y mujeres. Estatutos especiales. Derecho colectivo de trabajo. Derecho de la seguridad social. Régimen legal de las aseguradoras de riesgo del trabajo (A.R.T.). Aplicación práctica de todos los temas

Breve currículum vitae de los docentes:

Mabel Mandelik: Abogada (UM), Estudios de Postgrado en Derecho del Trabajo y la Seguridad Social (UB). Especialista en Mediación Civil, Comercial y Familiar y en Conciliación Laboral. Docente Titular de las Materias Derecho, Derecho Turístico en las carreras de Hotelería, Licenciatura en Turismo y Técnica en Turismo de la Universidad de Morón y de la materia Derecho Comercial y Tributario de la carrera de Licenciatura en Administración Hotelera (UNQ). Ha tomado cursos de formación profesional. ACTIVIDAD PROFESIONAL: Titular del Estudio Jurídico y Centro de Resolución de Conflictos. Asesora de empresas y sindicatos en materia laboral, civil y comercial, hotelería, turismo y gastronomía. Experiencia en turismo y hotelería adquirida a través de su inserción en Empresas del sector.

Correo electrónico: mmandelik@unq.edu.ar

CURSO: Gestión de ingresos (Yield Management)

Área: Administración

Núcleo: Ciclo de Especialización. Curso Electivo.

Modalidad: Presencial

Docentes: Armando Azeglio:

Contenidos Mínimos:

Breve introducción histórica y evolución del YM, sectores de aplicación del YM. Organización del área Revenue Manager. Análisis del mercado hotelero. Determinación de la demanda potencial. Determinación de precios y tarifas, Modelo Hubbart. Administración de ingresos: evaluación de la evolución de precios y tarifas. Diseño, organización, gestión y evaluación de la estructura de precios y tarifas, demanda, acciones y toma de decisiones. Estadísticas del Yield Management. Determinación de los indicadores de resultados de ingresos. Determinación de la demanda. Conceptos del Yield aplicados a las ventas y reservas de grupos y corporativas. El Ciclo del Revenue Management.

Breve currículum vitae del docente:

Armando Azeglio: Licenciado en Administración de Empresas. Master en Dirección Comercial y Marketing (Escuela Internacional de negocios CEREM – España) Master en Turismo (Scuola Internazionale Turistiche – Italia) Master en Gestión Pública del Turismo (Universidad Internacional de Andalucía – España) Ha trabajado en hoteles como el Plaza de Roma y el Barceló Tambor Beach de Costa Rica siendo jefe de recepción de este último.

Asesor de varias gestiones en materia de turismo y comunicación en la Provincia de San Juan. Ha ejercido por más de diez años la docencia, en la UCC de San Juan y de San Luis. Es docente en la UNSan Luis. En la UNQ es docente investigador. Dicta el curso Análisis de Mercado, posicionamiento y toma de decisiones desde marzo 2009. Docente de postgrado desde 2010; curso: “Estrategias de comercialización y posicionamiento de empresas turísticas” UNQ-AHT. Autor de los libros: “Los estereotipos en la imagen turística de España y Argentina” (2011). “Yield management en hotelería. Estrategias para la inversión de ingresos en las PYMES” (2016). Director de Proyecto de Investigación: “El Turismo Socio Solidario de Base Comunitaria. Evolución y Desarrollo. 1990-2015

e-mail: aazeglio@unq.edu.ar

CURSO: Calidad de servicios y satisfacción al cliente

Área: **turismo.**

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos

Modalidad: Virtual

Docentes: Cristina Iglesias/Leonel Villella

Contenidos mínimos:

Aportes teóricos a la calidad. Calidad de servicio. La calidad total. Gestión de la calidad. Principios de calidad total. Satisfacción de necesidades y expectativas. Psicología del consumidor. Planificación estratégica de la calidad. Ciclo de servicio. Expectativas del servicio. Calidad como resultado de la eficiencia y la eficacia. Proceso de calidad como estrategia de diferenciación. Evaluación permanente. Herramientas para la recolección de datos. Análisis de resultados, medidas estadísticas básicas. Liderazgo y administración de performance. Las Normas ISO aplicadas a los servicios turísticos y hoteleros. Otras normas de calidad aplicadas a la hotelería y el turismo.