



QUILMES, 28 de octubre de 2015

VISTO el Expediente N° 827-1688/15 y las Resoluciones (CS) N° 104/14, (CS) N° 311/15 y (C.D.EyA) N° 108/15, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 29° de la Ley de Educación Superior señala que las instituciones universitarias tienen autonomía académica e institucional para establecer el régimen de admisión.

Que el Estatuto de la Universidad en su Art. 30° prescribe tal responsabilidad al Consejo Superior.

Que en los últimos años se han adoptado diversas medidas orientadas a dar apoyo y a generar las condiciones institucionales y pedagógicas necesarias para garantizar el ingreso a y la permanencia en la UNQ a la mayor cantidad de estudiantes, manteniendo y mejorando la calidad de los procesos de enseñanza.

Que las condiciones de acceso e ingreso formuladas hasta ahora forman parte de la política institucional desarrollada en la Universidad, como un proceso tendiente a nivelar los saberes y competencias de los estudiantes para proporcionar al conjunto de ellos el medio para acceder a la educación superior.

Que los contenidos curriculares y la formación académica que se proporciona a los aspirantes a lo largo del curso de ingreso fueron relevantes para avanzar en sus trayectorias curriculares y llevar adelante el cursado de sus carreras.

Que el ingreso a la educación superior requiere un Ciclo Introductorio que promueva el aprendizaje de conocimientos disciplinares, prácticas de estudio y modos de convivencia, que dialogan con las trayectorias formativas previas de los estudiantes y son necesarios para la construcción de recorridos académicos sostenidos.

Que por Resolución (CS) N° 311/15 se aprobó el documento sobre Políticas de acceso e ingreso a la Universidad Nacional de Quilmes, creando un Ciclo Introductorio y encomendando al Departamento de Economía y Administración la





Universidad  
Nacional  
de Quilmes

modificación del Plan de Estudios de la carrera Licenciatura en Administración Hotelera.

Que por Resolución (CS) N° 104/14, se aprobó el Plan de Estudios de la Carrera Licenciatura en Administración Hotelera.

Que por Resolución Ministerial N° 746/04 se otorgó reconocimiento oficial y su consecuente validez nacional al título de Licenciado en Administración Hotelera, perteneciente a la carrera de Licenciatura en Administración Hotelera, con el plan de estudios y duración de la misma.

Que por Resolución (C.D.EyA) N° 108/15 se aprobaron las modificaciones al Plan de Estudios de la Carrera Licenciatura en Administración Hotelera.

Que la Comisión de Asuntos Académicos, Evaluación de Antecedentes y Posgrado ha emitido despacho con criterio favorable.

Que la presente se dicta en ejercicio de las atribuciones que el Estatuto Universitario le confiere al Consejo Superior.

Por ello,

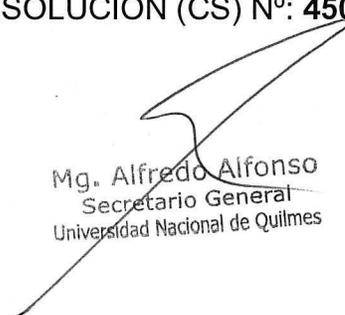
## EL CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES

### RESUELVE:

ARTICULO 1º: Aprobar las modificaciones al Plan de Estudios de la Licenciatura en Administración Hotelera, modalidad presencial, según se detalla en el Anexo que forma parte de la presente Resolución.

ARTICULO 2º: Regístrese, practíquense las comunicaciones de estilo y archívese.

RESOLUCION (CS) N°: **450/15**



Mg. Alfredo Alfonso  
Secretario General  
Universidad Nacional de Quilmes



Mario E. Lozano  
Rector  
Universidad Nacional de Quilmes

ANEXO

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES

## Departamento de Economía y Administración

**Plan de Estudios**  
**Licenciatura en Administración Hotelera**  
**Modalidad presencial**



## Plan de Estudios Licenciatura en Administración Hotelera

### 1. Nombre de la carrera

Licenciatura en Administración Hotelera

### 2. Especificación de la modalidad de la carrera

Modalidad presencial

### 3. Años de duración de la carrera

Cuatro años y medio (4 ½ )

### 4. Nombre del título a otorgar

Licenciado/a en Administración Hotelera.

### 5. Fundamentación y Objetivos

La propuesta del plan de estudios, tiene por objetivo adecuar el plan de estudios de la Licenciatura en Administración Hotelera, modalidad presencial, del Departamento de Economía y Administración de la UNQ.

Por otro lado, se busca dar cuenta de los cambios y exigencias del mercado laboral y profesional de los Licenciados en Administración Hotelera a partir de la modificación del entorno socio-económico argentino de la última década. Asimismo, a nivel interno de la UNQ, esta reforma se inscribe en el marco de creación del Departamento de Economía y Administración, la reforma de los planes de estudio de la Licenciatura en Turismo y Hotelería, Licenciatura en Administración, Licenciatura en Comercio Internacional y la creación de la nueva Licenciatura en Economía del Desarrollo.

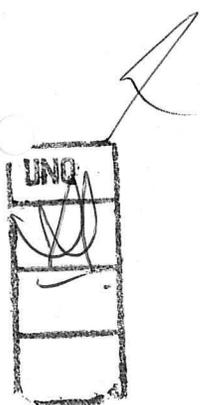
Los objetivos de la Licenciatura en Administración Hotelera son:

- Formar profesionales con una sólida base académica para el diseño de estrategias orientadas a los procesos de la gestión de los recursos, que impulsen la mejora continua, el cambio estructural y la sustentabilidad de las organizaciones.
- Desarrollar capacidades de análisis simbólico y de gestión para enfrentar el desafío que la gestión de las organizaciones de servicios en general, y de alojamiento turístico en particular demandan en el ámbito local, nacional y regional.
- Estimular el análisis y comprensión de la función socio técnica económica de la actividad de alojamiento turístico para atender los desafíos y demandas que esta sugiere, en cuanto a procesos, tecnologías, capital humano, material y financiero.

### 6. Alcances del título

Los alcances del título de Licenciado/a en Administración Hotelera posibilitan al egresado:

- Diseñar e implementar estrategias vinculadas con la planificación y control de proyectos de inversión y planes de negocios orientados a la actividad hotelera gastronómica y DE empresas de servicios.
- Diseñar, organizar, implementar y evaluar las estructuras organizativas y sus sistemas de información, decisión, gestión y control.
- Definir políticas y objetivos organizacionales focalizados tanto en las demandas internas como del contexto socio económico, considerando los posibles impactos medioambientales de la actividad hotelera Y gastronómica.
- Planificar y gestionar las áreas de: administración, comercialización, capital humano, servucción, finanzas, tecnologías de la información y desarrollo de proyectos, tanto en pequeñas, medianas o grandes empresas de servicios
- Realizar tareas de consultoría interna y/o externa, en áreas de: administración, comercialización, capital humano, servucción, tecnologías de la información y desarrollo de proyectos, tanto en pequeñas, medianas o grandes empresas del sector servicios.
- Desarrollar e implementar programas de planeamiento estratégico para organizaciones orientadas a los servicios.
- Analizar e interpretar los estados contables para la toma de decisiones estratégicas y operacionales.
- Planificar e implementar estrategias comerciales, optimizando los recursos organizacionales en relación a las demandas emergentes de los nuevos perfiles de consumidores
- Participar en la implementación de procesos de aseguramiento de la calidad en organizaciones de servicios en general y en alojamientos turísticos y empresas gastronómicas.
- Desarrollar una carrera académica como docente y/o investigador o extensionista especializado en temáticas de la práctica profesional y/o propia de la gestión de organizaciones de la actividad.



## 7. Perfil del graduado

La Licenciatura en Administración Hotelera se orienta a la formación de un profesional universitario proactivo, flexible y con alta capacidad para adaptarse a los constantes cambios socio-técnicos y económicos que marcan las tendencias e impactan en la actividad turística en general y hotelera en particular.

Los egresados poseen sólidos conocimientos, capacidades, habilidades generales y técnicas para la administración y operación de organizaciones de alojamiento turístico, empresas gastronómicas y los servicios hoteleros en centros de salud. Asimismo podrán desempeñarse en áreas de investigación y transferencia, realizar diagnósticos, proyectar y coordinar procesos de mejora en la gestión.

Tienen la capacidad de reconocer la naturaleza de las problemáticas que inquietan a la actividad por su fuerte impacto socio-económico, sistematizar, analizar e interpretar la información para la toma de decisiones estratégicas.

Podrá ocupar cargos de conducción, aplicando un enfoque global y moderno tendiente a la solución de problemas, con habilidades específicas en planificación, organización, dirección y control.

De esta forma, el Licenciado/a en Administración Hotelera de la Universidad Nacional de Quilmes se distingue por su capacidad para el análisis crítico, para el diseño y aplicación de instrumentos y herramientas de gestión, guiado por principios éticos que le permiten desempeñarse con idoneidad en cualquier organización de servicios en contextos laborales exigentes y enfocados en promover el desarrollo socio-económico.

### 8. Condiciones de ingreso a la carrera

Serán requisitos para el ingreso a la Licenciatura en Administración Hotelera los establecidos por la Ley de Educación Superior 24.521/95 y los que establezcan los órganos de gobierno de la Universidad Nacional de Quilmes.

### 9. Estructura curricular

#### 9.1. Organización general del Plan de Estudios:

La carrera está articulada en tres ciclos:

- Ciclo introductorio
- Ciclo inicial: Diplomatura en Economía y Administración
- Ciclo superior: Licenciatura en Administración Hotelera

La articulación y organización curricular con su correspondiente carga horaria total, se refleja y resume en el siguiente cuadro:

#### Organización curricular de la Licenciatura en Administración Hotelera

Ciclos	Créditos	Carga horaria
Ciclo introductorio	30 créditos	270 horas
Ciclo inicial: Diplomatura en Economía y Administración	168 créditos	1.512 horas
Ciclo superior: Licenciatura en Administración Hotelera	207 créditos	1.865 horas
<b>Total</b>	<b>405 créditos</b>	<b>3.647 horas</b>

#### 9.2. Organización curricular del ciclo introductorio

El ciclo introductorio demanda un total de 270 horas, equivalentes a 30 créditos, de acuerdo a la organización curricular que se especifica a continuación.

### 9.3. Organización curricular

Los cursos que conforman el ciclo introductorio se organizan de la siguiente manera:

- Lectura y escritura académica
- Matemáticas para economía y administración
- Textos de Economía y Administración

### 9.4. Estructura curricular del ciclo introductorio

Cursos	Horas semanales	Régimen de cursado	Créditos	Carga Horaria Total
Lectura y escritura académica	5	Cuatrimstral	10	90 hs
Matemáticas para economía y administración	5	Cuatrimstral	10	90 hs
Textos de Economía y Administración	5	Cuatrimstral	10	90 hs

### 9.5. Organización curricular del ciclo inicial: Diplomatura en Economía y Administración

La Diplomatura en Economía y Administración demanda un total de 1.512 horas, equivalentes a 168 créditos, de acuerdo a la organización curricular que se especifica a continuación.

### 9.6. Organización curricular

Los cursos que conforman el ciclo inicial del Diploma en Economía y Administración se organizan bajo los siguientes recorridos, denominados núcleos de formación:

○ Núcleo de Cursos Básicos: incluye 6 (seis) cursos que totalizan 540 horas, 60 créditos: Los cursos básicos introducen a los alumnos en las teorías, perspectivas de análisis y enfoques centrales del campo de las ciencias sociales, así como de los procesos socio-históricos acontecidos en la Argentina y en el mundo, necesarios para comprender y contextualizar los fenómenos de estudio de estas disciplinas. Cada uno de los cursos básicos tiene una carga horaria de 90 horas cuatrimestrales y equivale a 10 créditos.

○ Núcleo de Cursos Orientados: incluye 6 (seis) cursos que totalizan 540 horas, 60 créditos:

Estos cursos ofrecen una aproximación inicial al campo académico y profesional propio de la Licenciatura en Administración Hotelera. Se definen en virtud de anticipar conocimientos de base de este campo, como problemáticas específicas de las prácticas profesionales en un



grado general y primario. Cada uno de los cursos orientados tiene una carga horaria de 90 horas cuatrimestrales y equivale a 10 créditos.

o Núcleo de Cursos Electivos: incluye 3 (tres) cursos que totalizan 270 horas, 30 créditos: Los cursos electivos constituyen espacios curriculares complementarios de la formación general y básica que brinda el ciclo inicial. Estos cursos son ofertados por la Dirección de Carrera y seleccionados por los alumnos en función de sus intereses, contando con la orientación del tutor de inscripción. Cada uno de los cursos electivos tiene una carga horaria de 90 horas cuatrimestrales y equivale a 10 créditos.

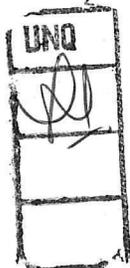
o Otros requisitos curriculares básicos: incluye 1 (un) nivel de idioma inglés y 1 (un) nivel de informática.

Estos requisitos permiten completar el ciclo inicial del Diploma en Economía y Administración. El alumno debe acreditar niveles de conocimiento del idioma Inglés e Informática dentro del marco del ciclo inicial. El nivel de suficiencia de Idioma Inglés del Diploma demanda 108 hs, equivalen 12 créditos y puede cursarse de forma cuatrimestral o anual. El nivel de informática demanda 54 hs, equivalen 6 créditos, y puede cursarse de forma cuatrimestral.

### 9.7. Estructura curricular del ciclo inicial: Diplomatura en Economía y Administración

#### Núcleo de Cursos Básicos: (60 créditos obligatorios)

Área	Cursos	Horas semanales	Régimen de cursado	Créditos	Carga Horaria Total
Historia	Historia Social General	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Sociología	Introducción al Pensamiento Social	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Historia	Historia Argentina	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Economía	Introducción a la Economía	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Economía	Estadística Básica para Economía y Administración	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Matemática	Álgebra	5	Cuatrimestral	10	90 hs
<b>Total Núcleo de Cursos Básicos</b>				<b>60</b>	<b>540 hs</b>



#### Núcleo de Cursos Orientados a la Licenciatura en Administración Hotelera: (60 créditos obligatorios)

Área	Cursos	Horas semanales	Régimen de cursado	Créditos	Carga Horaria Total

Administración	Administración General	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Contabilidad	Contabilidad General	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Administración	Administración Estratégica	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Contabilidad	Costos	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Economía	Matemática Financiera	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Turismo	Introducción al Turismo	5	Cuatrimestral	10	90 hs
<b>Total Núcleo de Cursos Orientados</b>				<b>60</b>	<b>540 hs</b>

#### Núcleo de Cursos Electivos: (30 créditos electivos)

Se deberán seleccionar tres cursos electivos ofrecidos por las siguientes áreas:

Área	Cursos	Horas semanales	Régimen de cursado	Créditos	Carga Horaria Total
Administración	Curso Electivo	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Organización Hotelera	Curso Electivo	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Derecho	Curso Electivo	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Economía	Curso Electivo	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Filosofía	Curso Electivo	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Historia	Curso Electivo	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Estudio del Lenguaje	Curso Electivo	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Psicología	Curso Electivo	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Sociología	Curso Electivo	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Contabilidad	Curso Electivo	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Turismo	Curso Electivo	5	Cuatrimestral	10	90 hs
<b>Total Núcleo de Cursos Electivos</b>				<b>30</b>	<b>270 hs</b>

Los alumnos podrán tomar los cursos de las diferentes áreas y tendrán la posibilidad de realizar hasta 2 (dos) cursos electivos ofrecidos por una misma área, debiendo seleccionar el tercero de un área diferente.



Los alumnos podrán seleccionar como curso electivo, cualquier curso ofrecido por las áreas antes señaladas, que no formen parte de los cursos obligatorios y orientados,

**Otros requisitos curriculares básicos (18 créditos obligatorios)**

Área	Cursos	Horas semanales	Régimen de cursado	Créditos	Carga Horaria Total
Lenguas extranjeras	Inglés I - Nivel de suficiencia *	6	Cuatrimestral	12	108 hs
		3	Anual		
Informática	Informática	3	Cuatrimestral	6	54
<b>Total requisitos curriculares básicos</b>				<b>18</b>	<b>162 hs</b>

\*Nota: en el caso del nivel de suficiencia de inglés se podrá optar por el curso cuatrimestral o anual.

En resumen, para obtener el certificado académico de "Diplomado en Economía y Administración" se deben completar 1782 horas, equivalente a 198 créditos académicos (30 créditos del ciclo introductorio, más 150 créditos de cursos específicos del ciclo inicial, más 18 créditos de los requisitos curriculares básicos: inglés e Informática).

**Resumen de la carga horaria total para la obtención del certificado académico del ciclo inicial: Diplomatura en Economía y Administración**

Núcleo	Créditos	Cantidad de horas
Ciclo Introductorio	30	270
Núcleo de Cursos Básicos	60	540
Núcleo de Cursos Orientados	60	540
Núcleo de Cursos Electivos	30	270
Inglés I - Nivel de suficiencia	12	108
Nivel de Informática	6	54
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>1.782</b>



**9.8. Disposiciones referidas a la secuencia del recorrido curricular de la Diplomatura en Economía y Administración**

A fin de garantizar coherencia y secuencialidad en el recorrido de los alumnos, se dispone:

### **Criterios en relación con los núcleos formativos:**

- Para poder inscribirse en los cursos del Diploma en Economía y Administración los alumnos deberán tener aprobados al menos 20 créditos de los cursos del Ciclo Introductorio.
- Los alumnos que al iniciar los cursos del Diploma en Economía y Administración adeuden créditos correspondientes al ciclo introductorio deberán completarlos durante los dos cuatrimestres subsiguientes para poder continuar con su recorrido curricular dentro del Ciclo Inicial de Diplomatura. En caso contrario, a partir del tercer cuatrimestre no podrán continuar con su recorrido curricular dentro del Ciclo Inicial hasta tanto no completen los créditos adeudados del Ciclo Introductorio.
- Para poder inscribirse en los Cursos Orientados del Diploma en Economía y Administración los alumnos deberán tener aprobados al menos 20 créditos de los Cursos Básicos.
- Para poder inscribirse en los cursos del Ciclo Superior correspondiente a la Licenciatura en Administración Hotelera, los alumnos deberán tener aprobados los 60 créditos de los Cursos Básicos y 40 créditos de los Cursos Orientados.
- Los alumnos que al iniciar los cursos del Ciclo Superior adeuden créditos correspondientes a Cursos Orientados, Electivos y/u Otros requisitos curriculares básicos del Ciclo de Diplomatura deberán completarlos durante los dos cuatrimestres subsiguientes para poder continuar con su recorrido curricular dentro del Ciclo Superior. En caso contrario, a partir del tercer cuatrimestre no podrán continuar con su recorrido curricular dentro del Ciclo Superior hasta tanto no completen los créditos adeudados del Ciclo de Diplomatura.

### **9.9. Organización curricular del ciclo superior: Licenciatura en Administración Hotelera**

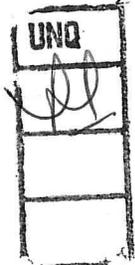
El ciclo superior de la Licenciatura en Administración Hotelera demanda un total 1.865 horas, equivalentes a 207 créditos, de acuerdo a los criterios de organización curricular que se especifica a continuación.

### **9.10. Organización curricular**

Los cursos que conforman el ciclo superior de la Licenciatura en Administración Hotelera se organizan bajo los siguientes recorridos denominados núcleos de formación:

- Núcleo de Cursos de Formación Específica: incluye 6 (seis) cursos que totalizan 540 horas, 60 créditos:

Los cursos del núcleo de formación específica, introducen a los alumnos en temáticas básicas de la especialidad: teorías, enfoques y prácticas desde diversas disciplinas para aprender y comprender contextualizadamente el fenómeno de estudio, la actividad hotelera. Cada uno de estos cursos tiene un total de 90 horas cuatrimestrales.



- Núcleo de Cursos de Formación Aplicada: incluye 6 (seis) cursos que totalizan 540 horas, 60 créditos:

Los cursos de formación aplicada brindan conocimientos que complementan a los específicos, mejorando el desempeño en el ámbito profesional. Estos cursos tienen por objetivo fortalecer la capacidad de: análisis, planificación, programación, evaluación y seguimiento los diversos procesos aplicados en la gestión y específicamente en el marco de la temática de estudio. Cada uno de estos cursos tiene un total de 90 horas cuatrimestrales.

- Núcleo de Cursos Electivos: incluye 3 (tres) cursos que totalizan 270 horas, 30 créditos: Los cursos electivos corresponden a espacios curriculares complementarios que le ofrece flexibilidad a la carrera para que los alumnos puedan obtener herramientas específicas orientadas a un campo de acción profesional determinado. Cada uno de estos cursos tiene un total de 90 horas cuatrimestrales.

- Otros requisitos curriculares: incluye 515 horas, 57 créditos, organizados según detalle:
  - Tres (3) nivel de idiomas: dos (2) niveles de inglés hotelero, y un (1) nivel a elección entre: inglés hotelero III, portugués, francés (270 hs)
  - Un (1) seminario taller propedéutico de práctica integradora (45 hs).
  - Práctica Integradora (PI), (200 hs.)

Estos requisitos permiten completar el ciclo superior de la Licenciatura. El alumno debe acreditar tres (3) niveles de conocimiento de idioma y doscientas horas (200 hs.) de Práctica Integradora (PI). Los niveles de idioma demandan 270 hs, equivalen 30 a créditos y pueden cursarse de forma cuatrimestral en cualquier momento del ciclo superior. El seminario taller propedéutico de Práctica Integradora demanda un bimestre, 45 horas, que equivale a 5 créditos y puede cursarse en cualquier momento del ciclo superior. La Práctica Integradora demanda 200 hs, equivalen a 22 créditos, y pueden instrumentarse en cualquier momento del año académico.

### 9.11. Estructura curricular del ciclo superior: Licenciatura en Administración Hotelera

#### 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 Hotelaría	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
<b>Total Núcleo de Cursos de Formación Específica</b>				<b>60</b>	<b>540 hs</b>

**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
<b>Total Núcleo de Cursos de Formación Aplicada</b>				<b>60</b>	<b>540 hs</b>

**Núcleo de Cursos Electivos (30 créditos electivos)**

Se deberán seleccionar como cursos electivos únicamente los ofrecidos por las áreas que se detallan a continuación. Los cursos de este núcleo podrán ampliarse o modificarse según las necesidades académicas de formación. Los alumnos podrán tomar cursos de las diferentes áreas indistintamente:

Área	Cursos	Horas semanales	Régimen de cursado	Créditos	Carga Horaria Total
Administración	Análisis de mercado, posicionamiento y toma de decisiones <sup>1</sup>	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Organización Hotelera	Gestión de abastecimientos en empresas hoteleras	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Administración	Psicología Organizacional	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Turismo	Calidad de Servicio y satisfacción al Cliente	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Administración	Relaciones Públicas	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Derecho	Legislación laboral	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Organización Hotelera	Gestión de ingresos (Yield Management)	5	Cuatrimestral	10	90 hs



Turismo	Curso de reservas SABRE	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Organización Hotelera	Sistemas de Gestión Hotelero Gastronómico	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Organización Hotelera	Gestión de la sustentabilidad en organizaciones hoteleras	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Organización Hotelera	Mantenimiento, seguridad y accesibilidad hotelera	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Turismo	Agencias de Viaje	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Turismo	Metodología de la investigación y estadística descriptiva	5	Cuatrimestral	10	90 hs
<b>Total Núcleo de Cursos Electivos</b>				<b>30</b>	<b>270 hs</b>

**Otros requisitos curriculares (57 créditos obligatorios)**

Área	Cursos	Horas semanales	Régimen de cursado	Créditos	Carga Horaria Total
Lenguas extranjeras	Ingles Hotelero I	5	Cuatrimestral	10	90 hs
Lenguas extranjeras	Ingles 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) <sup>1</sup>	---	En cualquier momento del año académico	22	200 hs
<b>Total otros requisitos curriculares</b>				<b>57</b>	<b>515 hs</b>

<sup>1</sup> 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: practicas 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.



**Resumen de la carga horaria total correspondiente al ciclo superior de la Licenciatura en Administración Hotelera**





Núcleo	Créditos	Cantidad de horas
Núcleo de Cursos de Formación Específica	60	540
Núcleo de Cursos de Formación Aplicada	60	540
Núcleo de Cursos Electivos	30	270
Otros requisitos curriculares	57	515
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>1.865</b>

### 9.12. Disposiciones referidas a la secuencia del recorrido curricular de la Licenciatura en Administración Hotelera

A fin de garantizar coherencia y secuencialidad en el recorrido de los alumnos, se dispone:

#### Criterios en relación con los núcleos formativos:

- Para inscribirse en los cursos del núcleo de formación aplicada del ciclo superior, el alumno deberá acreditar la aprobación de 30 créditos (3 cursos) del núcleo de formación específica.
- Los cursos de idioma inglés podrán cursarse en cualquier momento del ciclo superior, siguiendo esta secuencia: Inglés Hotelero I, Inglés Hotelero II. En caso de optar por Inglés Hotelero III, deberá tener aprobado los niveles I y II.

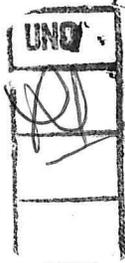
#### Criterios en relación con la práctica integradora (PI)

- La PI requiere que el alumno haya aprobado el "seminario taller propedéutico de práctica integradora", más los siguientes cursos del núcleo de formación específica: Introducción a la hotelería, Gestión de operaciones y servicios gastronómicos, y Gestión de servicios hoteleros.

### 9.13. Carga horaria total

Conformación de la carga horaria total de formación de grado, incorporando el ciclo introductorio, el ciclo formativo inicial (Diplomatura en Economía y Administración) y el ciclo de formación superior (Licenciatura en Administración Hotelera)

Ciclo Introductorio	Créditos	Cantidad de horas
Lectura y escritura académica	10	90
Matemáticas para economía y administración	10	90
Textos de Economía y Administración	10	90
<b>Total Ciclo Introductorio</b>	<b>30</b>	<b>270</b>





Núcleos	Créditos	Cantidad de horas
Núcleo de Cursos Básicos	60	540
Núcleo de Cursos Orientados	60	540
Núcleo de Cursos Electivos	30	270
Inglés I - Nivel de suficiencia	12	108
Nivel de Informática	6	54
<b>Total Ciclo Inicial: Diplomatura en Economía y Administración</b>	<b>168</b>	<b>1.512</b>
Núcleo de Cursos de Formación Específica	60	540
Núcleo de Cursos de Formación Aplicada	60	540
Núcleo de Cursos Electivos	30	270
Otros requisitos curriculares	57	515
<b>Total Ciclo Superior: Licenciatura en Administración Hotelera</b>	<b>207</b>	<b>1.865</b>
<b>Total Formación</b>	<b>405</b>	<b>3647</b>

Por tanto, para obtener el título de "Licenciado/a en Administración Hotelera" se debe reunir un total de 3.647 horas, (405 créditos académicos), compuestos de 270 horas (30 créditos académicos) correspondientes al ciclo introductorio, más 1.512 horas (168 créditos académicos) correspondientes al ciclo inicial "Diplomatura en Economía y Administración", más 1.865 horas (207 créditos académicos) correspondientes al ciclo superior de la Licenciatura.

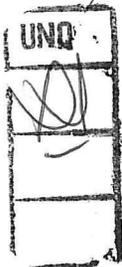
## 10. Contenidos mínimos

### 10.1 Contenidos mínimos correspondientes al ciclo introductorio

#### Lectura y escritura académica

Definición de enciclopedia. Reformulación (léxica y sintáctica). Consistencia en referencia, género, número y tiempos verbales. Nominalización. Notas periodísticas sobre temas disciplinares. Puntuación y subordinación. Unidades escritas: sección, párrafo, oración. Planteo de objetivos, preguntas, hipótesis y estructura. Organizadores del discurso. Pautas de lectura anotada. Mitigación y refuerzo. Argumentación y negociación oral. Consignas de parcial. Planificación, monitoreo y reescritura. Búsqueda, contraste y evaluación de fuentes. Incorporación y reformulación de citas. Verbos de cita. Organización de un informe. Informe de lectura. Presentación oral de informe.

#### Matemáticas para economía y administración



Números reales. Proporcionalidad y porcentaje. Propiedades de la potenciación y la radicación. Concepto de función. Funciones lineales y cuadráticas. Aplicaciones económicas de las funciones. Expresiones algebraicas enteras y racionales. Interés simple y compuesto. Ecuaciones e inecuaciones lineales. Ecuación cuadrática. Sistemas de ecuaciones lineales y no lineales. Elementos básicos de estadística descriptiva. Medidas de tendencia central. Interpretación y elaboración de gráficos estadísticos.

#### Textos de Economía y Administración

El discurso en economía y administración. Consignas, géneros y expectativas. Capítulo de manual y artículo de investigación. Culturas disciplinares: roles, formas de investigar, formas de demostrar, construcción de autor. Investigación de tradiciones, carreras, instituciones, revistas. Desarrollo temático. Impersonalización en economía. Títulos, *abstracts* y palabras clave en economía. Metadiscurso evaluativo en *abstracts*. Elaboración de títulos y subtítulos. Búsqueda, selección y síntesis de bases de datos de economía. Argumentación en informe de coyuntura. Rúbrica didáctica y presentación audiovisual de informe de coyuntura.

### **10.2 Contenidos mínimos correspondientes al ciclo inicial: Diplomatura en Economía y Administración**

#### **Cursos básicos:**

##### Historia Social General

Origen y desarrollo de la sociedad capitalista. Principales hechos que marcaron su conformación. Características principales de los procesos históricos, sociales y políticos que confluyen en la comprensión del mundo contemporáneo. El mundo occidental. Revoluciones sociales y políticas. Los procesos de conformación de lo hegemónico y lo subalterno.

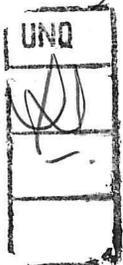
##### Introducción al Pensamiento Social

La génesis de la sociedad moderna. Individuo y Estado. Propiedad, mercado y razón. Estado de naturaleza y sociedad civil. El contrato. La sociedad como construcción. Las dos revoluciones. La sociedad industrial y la sociedad de clases. El punto de vista conservador. El socialismo antes de Marx. Marx y la tradición marxista. Fundamentos socioeconómicos de la división de clases. Estructura de clases y conflictos políticos. Clases y máquina estatal. Alexis de Tocqueville: movilidad e igualdad social. Igualdad social y desigualdad económica. Democracia y liberalismo político. Emile Durkheim: lazo social y lazo moral. División del trabajo e individualismo. Tipos de solidaridad: mecánica y orgánica. Progreso y división del trabajo. El capitalismo según Max Weber. Religión y economía. Racionalidad y burocracia. Los tipos de dominación y el Estado moderno.

##### Historia Argentina

El ciclo revolucionario (1810-1820). Desintegración y tentativas de reconstrucción (1820-1829). La Confederación Rosista (1829-1852). La construcción del Estado Nacional (1852-1880): Del surgimiento a la consolidación del modelo agroexportador. El orden conservador (1880-1916). Los cambios sociales y la transformación política (1916-1930). La restauración conservadora. (1930-1943). El Peronismo (1943-1955). El desarrollismo, las dictaduras militares y la crisis de los años 70. (1955-1982).

##### Introducción a la Economía



Instrumentos básicos y conceptos fundamentales de la ciencia económica. Análisis e interpretación de información económica. Los conceptos principales de los agregados macroeconómicos: PBI, tasa de crecimiento, índices, entre otros. Conceptos de ciclo económico, crecimiento y desarrollo, las funciones del sector público, las cuentas nacionales y el sector externo. Enfoque y distinciones de las concepciones micro y macroeconómicas.

#### Estadística Básica para Economía y Administración

Construcción e interpretación de datos. Mediciones de estadística descriptiva (tablas de frecuencia y contingencia), análisis gráfico de las medidas utilizadas, descripción de datos números, probabilidades y distribuciones teóricas, muestreo e inferencia estadística, correlación, regresión lineal y regresión múltiple. Uso de software especializado para el análisis estadístico y econométrico (SPSS, E-Views y STATA).

#### Álgebra

Conceptos fundamentales del álgebra lineal. Construcción de modelos matemáticos que permitan resolver e interpretar problemas sobre cuestiones económicas y administrativas. Operación de expresiones algebraicas para aplicarlas a la resolución de problemas. Análisis, interpretación y resolución de problemas económicos utilizando la función lineal de dos variables y la función cuadrática (con sus respectivos elementos y características). Uso de las representaciones algebraica y gráfica. Uso e interpretación de las aplicaciones del álgebra matricial. Utilización de software tecnológico para la resolución de problemas matemáticos aplicados a la economía y administración.

#### **Cursos orientados a la Licenciatura en Administración Hotelera:**

##### Administración General

El proceso administrativo. Planeación, Organización, Dirección, Control. Estructura. Organización formal e informal. Principales funciones de la administración: producción, personal, mercadotecnia, finanzas, información. Los nuevos conceptos: calidad, innovación, cambio.

##### Contabilidad General

Componentes de la contabilidad. Características de la información contable. Conceptos, actividad económica, ente y patrimonio. Medición de resultados. Las variaciones patrimoniales. Los informes contables, sus diseños, usuarios y utilidades. Patrimonio: componentes. Capital. La información contable. Estados contables. Las Cuentas. Partida doble. Registración. Activos: componentes. Pasivos. Patrimonio neto.

##### Administración Estratégica

Pensamiento sistémico. Modelo del proceso de Planeamiento Estratégico Integrado. Definición Estratégica de Mercados y construcción de Ventajas competitivas sustentables y sostenibles. Herramientas de diagnóstico Estratégico. Arquitectura del macro cadenas de Valor. Definición de Mercado F.O.D.A.. Marketing simbólico y de Servicio. Organización Neuronal. Formulación e Implementación de estrategias exitosas.

##### Costos



Relevancia de los costos en el proceso de gestión empresarial. Costos para la toma de decisiones estratégicas. Análisis a partir de la contabilidad de gestión, entendiendo como tal al sistema de información de uso interno que permite a los operadores de la empresa y su dirección, evaluar desempeños, planificar actividades y tomar decisiones. Clasificación de los costos. Flujos de costos. Contabilidad de costos. Planes de cuentas de costos. Gestión estratégica de los costos. La calidad y los costos, outsourcing, sistemas de reducción de costos, costo objetivo, kaisen cost, activity based costing.

#### Matemática financiera

Estudio de operaciones con interés simple y compuesto, regímenes de actualización y capitalización con interés compuesto, relaciones entre tasas de interés, actualización en tiempo continuo y discreto, valores descontados y valores actuales, amortizaciones y rentas, perpetuidades.

#### Introducción al Turismo

Concepto y definiciones. Turismo y Tiempo libre. Orígenes y evolución. El sistema turístico: componentes y relaciones. Demanda y oferta turística. Empresas turísticas. Sector Público. Los impactos del turismo: económico, social, medioambiental, cultural. Tendencias actuales del turismo.

### **Otros requisitos de formación del ciclo inicial**

#### Informática

Uso de la computadora. Incorporación de las estrategias básicas para comprender la lógica de su funcionamiento y realizar tareas de tratamiento de la información. Manejo de herramientas específicas tanto del procesador de textos como de la planilla de cálculo. Introducción al trabajo con gestores de bases de datos. Uso de las presentaciones electrónicas. Uso de herramientas de acceso a Internet y operación de correo electrónico.

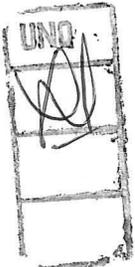
#### Nivel de suficiencia de inglés

Textos académicos de tipo instructivo, expositivo, descriptivo, narrativo y argumentativo. Papers de investigación. Coherencia y cohesión. Estructura de la oración: Simple, Compuesta y Compleja (oraciones subordinadas y coordinadas). Tiempos verbales: Presente, Pasado y Futuro Simple; Presente, Pasado y Futuro Perfecto; Pasado, Presente y Futuro Continuo. Variaciones sintácticas: Voz pasiva, inversión del orden natural de la oración en inglés. Nexos: but, and, however, although, therefore, moreover, etc. Categorías gramaticales: sustantivo, adjetivo, verbo, adverbio, preposiciones más usuales en inglés. Verbos modales: can, must, should, may, etc.-

### **10.3 Contenidos mínimos correspondientes al ciclo superior: Licenciatura en Administración Hotelera**

#### **Cursos de Formación Específica**

#### Introducción a la Hotelería





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.

#### Gestión de servicios hoteleros

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 hospitalaria: los servicios hoteleros en centros de salud.

#### Gestión de operaciones y servicios gastronómicos

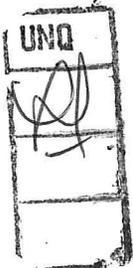
Introducción al negocio de la gastronomía. El mercado, los clientes y tendencias. Las estrategias de trabajo, la planificación, previsión y control de la empresa gastronómica. Tipos de negocios. Los menús y su organización. La cocina y los vinos en Argentina. Perfil profesional en el negocio. Organización 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.

#### Dirección de recursos humanos

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

#### Marketing

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.

### Derecho Comercial

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.

### **Cursos de Formación Aplicada**

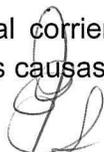
#### Planificación y control de gestión

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

#### Información contable y de gestión para la actividad hotelera

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.



### Organización de eventos

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.

### Innovación y tecnología en turismo y hotelería

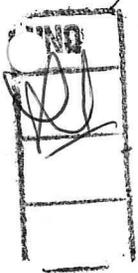
La innovación un concepto que se renueva. La relación entre tecnología y procesos de gestión. Innovación, creatividad y calidad de servicio. La importancia de la percepción directiva y la formación de los recursos humanos. El turista contemporáneo: cambios en el ciclo de la experiencia turística y su 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.

### Gestión comercial

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.

### Evaluación de proyectos de inversión

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



## Cursos Electivos

### Análisis de Mercado, posicionamiento y toma de decisiones

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

### Gestión de abastecimientos en empresas hoteleras

La gestión de materiales en los establecimientos hoteleros. Analizar el proceso de compras identificando las variables que intervienen en el mismo. Establecer y aplicar procedimientos relativos a la información - documentación generada en la gestión de compras. Establecer y aplicar procedimientos de gestión y valoración de existencias. Utilizar aplicaciones informáticas de gestión de compras y almacén.

### Psicología Organizacional

Concepto de Psicología Organizacional. Bases de la conducta del individuo. Valores, actitudes y satisfacción laboral. Personalidad y emociones. Toma de decisiones individuales. Motivación. Conducta de grupo. Comunicación. Liderazgo. Poder y autoridad. Conflicto y negociación. Estructuras organizativas. Políticas de RRHH. Cultura organizacional y cambio

### Calidad de servicios y satisfacción al cliente

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

### Relaciones Públicas

Conceptos básicos. Perfil del profesional. La función en Relaciones Públicas: la comunicación frente a la opinión pública. La función del ceremonial y precedencias. Las



posibilidades de comunicación disponibles. La celeridad en el ceremonial escrito. Las Relaciones Públicas como parte del engranaje de una empresa: su composición, funciones, ventajas y desventajas. Las relaciones frente a los medios de comunicación masiva. Una visión crítica y detallada. Imagen y comunicación. La importancia de planificar en Relaciones Públicas. Etapas de un plan. Las Relaciones Públicas en acción: relación con el público interno y externo, con la comunidad y con la prensa. La responsabilidad en el ejercicio de las Relaciones Públicas. Casos de estudios: planes de contingencias vinculados a la actividad.

#### Legislación laboral

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

#### Gestión de ingresos (Yield Management)

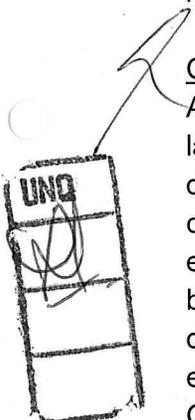
Breve introducción histórica y evolución del YM, sectores de aplicación del YM. Organización del área Revenue Manager. Análisis del mercado hotelero. Determinación de la demanda potencial. Determinación de precios y tarifas, Modelo Hubbart. Administración de ingresos: evaluación de la evolución de precios 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.

#### Curso de reservas SABRE

Aprendizaje con las herramientas de la plataforma informática de Reservas. Introducción a la utilización del sistema de Reservas de pasajes on line, reseña del programa informático y de Sistemas Informáticos de Distribución Global (GDS). Formarse con los principales contenidos básicos que permitirá crear una reserva aérea, de hotel o renta de auto, examinar las principales tarifas aéreas, de hoteles y autos. Centralmente los contenidos básicos del curso clasificados en: Codificación y decodificación (IATA), exploración por disponibilidad, introducción de información obligatoria del PNR, creación de PNR, servicios especiales (SSR y OSI), modificación de campos de PNR, herramientas de cotización, Queues (Colas), Format Finder, disponibilidad de tarifas, reservas de hoteles y autos.

#### Sistemas de gestión hotelero gastronómico

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

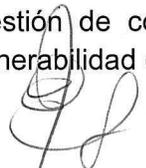
#### Gestión de la sustentabilidad en organizaciones hoteleras

Desarrollo sustentable y desarrollo económico. Economía ambiental. Sostenibilidad Débil versus Sostenibilidad Fuerte. El desarrollo sostenible, la triple dimensión de un concepto. El desarrollo humano sostenible. La agenda 21. Características. Estructura. Indicadores de sostenibilidad. Turismo sustentable, el papel de los recursos naturales en el turismo. Impactos sociales y medioambientales del turismo. El concepto de turismo sostenible. La Carta de Lanzarote (1995). Sostenibilidad y Ciclo de vida del Destino turístico. Los Hoteles y el Turismo Sostenible. Los Códigos de Conducta Ambiental (CCA). Requisitos para la elaboración e implantación. Las Buenas Prácticas Ambientales (BPA), objetivos, requisitos para la elaboración e implantación. Las ecoetiquetas, objetivos del ecoetiquetado. Los sistemas de gestión medioambiental hoteleros (SGMA). Los Indicadores Medioambientales y las empresas hoteleras. Requisitos para el desarrollo de Indicadores Medioambientales. Los Eco- Hoteles, características. Construcción bioclimática. Armonía y respeto con el entorno. Aprovechamiento del agua de lluvia. Empleo de materiales naturales. Reciclaje. Compostaje. Reutilización de aguas grises. Energías renovables. Educación y formación ecológica para empleados y clientela.

#### Mantenimiento, seguridad y accesibilidad hotelera:

Mantenimiento: marco conceptual. Situaciones de riesgo en establecimientos hoteleros. Mantenimiento Preventivo, Predictivo, Correctivo. Planeamiento y programación de las acciones de mantenimiento. Auditorías de mantenimiento de establecimientos hoteleros. Estudio de casos. Diseño de establecimientos hoteleros. Diseño de instalaciones hoteleras. Identificación y clasificación de las Instalaciones hoteleras: iluminación, calefacción, refrigeración, gas, electricidad, hidráulica y sanitarias. Lectura e interpretación de planos- Diseño Universal: marco conceptual. El principio de no segregación y el diseño universal. La accesibilidad a los establecimientos hoteleros. Pautas principales de valoración desde la óptica de la demanda. Características generales para determinar que un establecimiento hotelero es accesible. Pautas de diseño universal para la plena integración de personas con capacidad restringidas. Estudio de casos. Seguridad hotelera: marco conceptual. Situaciones de riesgo en establecimientos hoteleros. Sistema de seguridad hotelero. Seguridad Preventiva y gestión de conflictos. Diseño e implementación de un Plan de seguridad. Auditorías de vulnerabilidad de establecimientos hoteleros. Estudio de casos.

#### Agencias de Viaje



El turismo en la era de la información: El mercado de los viajes y el turismo. Componentes clásicos de la cadena de producción, distribución y consumo. Funciones y objetivos de las agencias de viajes. Características de los viajeros en la era de la información. Segmentación y análisis de la demanda. La comercialización de servicios turísticos: Características de los principales servicios y productos que comercializa la agencia de viajes. Los sistemas de distribución global (GDS): reservas de espacios aéreos. Identificación de los componentes obligatorios y opcionales de una reserva. Utilización de Amadeus. La gestión de la agencia de viajes: procesos básicos de gestión de la reserva según tipo de agencias. Utilización de Sistemas de gestión. La administración de una Agencia de Viajes: planeación y administración de las finanzas de una empresa de turismo.

#### Metodología de la investigación y estadística descriptiva

Fundamentos conceptuales y epistemológicos de los métodos de investigación. La investigación en las ciencias sociales y de la administración. Lógica y estructura del proceso de investigación. Los diseños de investigación. Dato científico. Conceptos de matriz de datos, variables, unidades de análisis y valores. Tipos de variables. Tipos de diseño investigativo. Tipos de fuentes. Procesos de carga de datos y procesamiento. Técnicas de relevamiento empírico cuantitativas y cualitativas.

Elementos de estadística descriptiva e inferencial. Universo y población. Variables aleatorias. Parámetros estadísticos. Distribuciones de Frecuencia. Cálculo del tamaño muestral. Error muestral y niveles de confianza. La investigación en el campo del turismo y la hotelería.

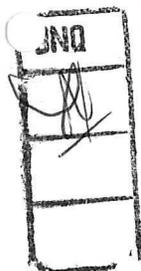
#### **Otros requisitos de formación del ciclo superior**

##### Inglés Hotelero I

Contenidos lingüísticos: 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.

##### Inglés Hotelero II

Contenidos lingüísticos: 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.

### Inglés Hotelero III

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.

### Portugués

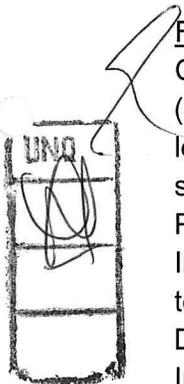
Contenidos lingüísticos: Desarrollo de la competencia comunicativa. El discurso oral (escucha y habla). El discurso escrito (lectura y escritura). Niveles del lenguaje: aspectos lexicales, gramaticales, fonológicos, funcionales y discursivos correspondientes a situaciones de comunicación básicas en la lengua portuguesa. Contenidos temáticos: Áreas y funciones en el hotel. Diferentes tipos de alojamientos y acomodaciones. Reservas: toma, modificación y anulación. Correspondencia y comunicaciones telefónicas. Procedimientos de check-in y check-out. Información sobre servicios e instalaciones del hotel. El restaurante: sugerencias de platos, descripción de bebidas y comidas, servicio de cuarto. Lavandería. Sitios de interés y áreas de recreación. Ubicación y medios de transporte. Precios y medios de pago. Gestión y resolución de reclamos y pedidos. El Currículum Vitae. La entrevista laboral.

### Francés

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.

### Seminario taller propedéutico de Práctica Integradora

La Universidad: objetivos estratégicos vinculación con el ámbito laboral. El sector turístico-hotelero: caracterización, desarrollo y evolución. La Licenciatura en administración hotelera: breve reseña histórica, posicionamiento, organización académica y su relación con la práctica integradora 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.

#### Práctica integradora (PI)

La práctica integradora (PI), permite vincular a los estudiantes con situaciones reales del campo profesional, integrando conocimientos teóricos adquiridos durante la formación académica, resolviendo situaciones reales, utilizando las técnicas y tecnologías disponibles en el medio, integrándose a grupos sociales afines a su profesión y desarrollando habilidades interpersonales.

La PI permite consolidar competencias para la observación, el análisis de problemáticas y la formulación de propuestas de mejora, la planificación, organización, dirección y control de los procesos organizacionales.



#### ANEXO RESOLUCIÓN (CS) N°: 450/15

Mg. Alfredo Alfonso  
Secretario General  
Universidad Nacional de Quilmes

Mario E. Lozano  
Rector  
Universidad Nacional de Quilmes