



**PROGRAMA PLANEAMIENTO EDUCATIVO
DEPARTAMENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR**

		PROGRAMA			
		Código en SIPE	Descripción en SIPE		
TIPO DE CURSO		048	Educación Media Profesional		
PLAN		2004	2004		
ORIENTACIÓN		40C	Alojamiento		
MODALIDAD		--	Presencial		
AÑO		2°	Segundo		
TRAYECTO		---	---		
SEMESTRE/MÓDULO		---	---		
ÁREA DE ASIGNATURA		590	Práctica Profesional de recepción y conserjería		
ASIGNATURA		74000	Taller Profesional de Alojamiento		
DURACIÓN DEL CURSO		Horas totales: 320	Horas semanales: 10	Cantidad de semanas: 32	
Fecha de Presentación: 05/03/2020	Nº Resolución del CETP	Exp. Nº	Res. Nº	Acta Nº	Fecha __/__/__

Nota preliminar:¹

FUNDAMENTACIÓN

La complejización del sector alojamiento y el desarrollo de la actividad turística -sumadas a las transformaciones en la condiciones de trabajo y empleo actuales – todos aspectos que han impactado fuertemente en el proceso de prestación de servicios turísticos de un tiempo a esta parte, hacen necesario un ajuste y actualización en el diseño curricular de los cursos vigentes en el área hotelería para que los egresados cuenten con conocimientos y habilidades actualizados que les permitan desarrollar satisfactoriamente sus roles en el mercado de trabajo desde un punto de vista ético y profesional. “La hotelería ha evolucionado, los hoteleros han evolucionado (incluso en nuestro país) y los cursos de formación no han acompañado esta evolución, por lo que forman para otra realidad.” (Suche, 2013).

Para el perfil de egreso de este curso se han tenido en cuenta las competencias laborales transversales y específicas requeridas para el correcto desempeño del trabajo en las áreas operativas de un alojamiento turístico, elaboradas a partir de la reflexión sobre los perfiles ocupacionales y experiencias similares en otros países, así como a partir de entrevistas e intercambios con profesionales del sector.

Se entiende por competencia laboral al “...conjunto de conocimientos, aptitudes profesionales y el saber hacer que las personas dominan y aplican para desempeñar una tarea y resolver problemas, situaciones nuevas o imprevistas en un contexto específico” (OIT, 2012, pág. 10)

Para las actividades turísticas y de alojamiento se debe tener también en cuenta la *competencia de servicio*. Phillippe Zarifian (1999) expresa que esta competencia adquiere un lugar cada vez más importante afectando a todas las actividades y oficios.

Desarrollar una competencia de servicio es preguntarse y saber, en los actos profesionales, qué impacto tendrán, directa o indirectamente, sobre la manera en que el producto (el bien o el servicio) que se realiza, beneficiará útilmente a los destinatarios. (...) es también, saber mostrar, en las relaciones con los demás, civilidad, es decir, cuidados, atención, respeto y generosidad hacia el otro. Pero también esperar, a cambio, la reciprocidad. El servicio no es unilateral, siempre tiene una parte de negociación, de reciprocidad, de acuerdo. Por otra parte, en este sentido, el culto del cliente es absurdo: el cliente es un ser social con el cual es perfectamente legítimo discutir y negociar. (Zarifian, 1999, págs. 43-44)

OBJETIVOS

Objetivo principal

Ofrecer las herramientas para que los/las egresados puedan ser capaces de gestionar y organizar las actividades propias de la recepción.

¹ La sección *Fundamentación* se ha tomado en forma textual, excepto mínimos ajustes de edición, del Programa provisorio del Taller profesional elaborado en 2014 por la, entonces coordinadora del Área Turismo, profesora Ana Salom. Todas las referencias a entrevistas corresponden a ese documento y fueron realizadas en el transcurso de 2013.

Ofrecer las herramientas para que los/las egresados puedan ser capaces de gestionar y organizar las actividades propias del departamento de pisos; registrando e interpretando información proporcionada por otras áreas:

Acompañar las actividades prácticas del curso y promover el desarrollo de experiencias formativas en el contexto laboral.

Promover las nociones de trabajo digno y turismo sostenible como ejes transversales del curso, así como de los ejes transversales de la formación media superior definidos por la normativa vigente (perspectiva de género, educación en derechos humanos, atención a la diversidad, accesibilidad, etc.).

Objetivos secundarios

Ofrecer herramientas formativas en las tareas vinculadas a la recepción: registro de reservas, ingresos y egresos de huéspedes, atención al cliente de acuerdo a criterios de calidad, según los procedimientos de los distintos tipos de establecimiento, a fin de que sean capaces de:

-) Prestar el servicio de recepción mediante procesos adecuados y rentables.
-) Realizar las actividades propias del mostrador, desde la llegada hasta la salida del cliente, gestionando la documentación.
-) Utilizar las técnicas y medios de comunicación adecuados a las necesidades de cada tipo de cliente, satisfaciendo sus expectativas y asegurando la fluidez en el traspaso de información interdepartamental.
-) Realizar los procesos de facturación, formalizando la documentación necesaria para un adecuado control económico y administrativo.
-) Gestionar las reservas de habitaciones y otros servicios, logrando los mayores índices de ocupación y producción posibles.
-) Atender las solicitudes, comentarios y quejas planteados por los clientes para asegurar el máximo nivel de satisfacción.

Ofrecer herramientas formativas en las tareas vinculadas al departamento de pisos mediante el registro e interpretación de la información proporcionada por otras áreas, a fin de que sean capaces de:

-) Preparar y poner a punto habitaciones, áreas públicas y de servicios
-) Realizar lavado y planchado de ropa blanca (toallas y sábanas) y otras, propias de los establecimientos de hospedaje (uniformes, ropa de cocina, cortinas, colchas, etc.)

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad I: El ciclo del huésped	
Logros de Aprendizaje	Contenidos
<p>Identifica los pasos del ciclo del huésped, antes, durante y después de su estadía en el establecimiento, conocer la contraparte interna de ese ciclo y domina las técnicas de recibimiento, alojamiento, <i>check out</i>, reservaciones y tareas administrativas de la recepción para brindar un servicio acabado y de calidad, de manera ética y profesional y que cumpla con las expectativas del huésped y de la organización, de acuerdo con los distintos tipos de alojamiento (hotelero y extra-hotelero).</p> <p>Conoce la importancia del área de recepción en la organización y funcionamiento del establecimiento así como las distintas formas de organizar el trabajo, los tipos de habitación y tipos de tarifas y los pasos que cumple el huésped en su relación con la organización, de acuerdo con los distintos tipos de alojamiento (hotelero y extra-hotelero).</p> <p>Conoce la importancia del trabajo del área de reservas, las distintas formas de organizar el trabajo y las rutinas laborales.</p> <p>Conoce la importancia del proceso administrativo del <i>check in</i>, las distintas formas de organizar el trabajo y las rutinas laborales.</p> <p>Reconoce las diversas situaciones, previsibles o no, que pueden darse durante la estadía del huésped en el establecimiento y desarrolla herramientas para resolverlas.</p> <p>Conoce la importancia del proceso administrativo del <i>check out</i>, las distintas formas de organizar el trabajo y las rutinas laborales.</p> <p>Desarrolla habilidades de observación crítica de los equipamientos del sector.</p> <p>Desarrolla habilidades comunicacionales tanto orales como escritas.</p> <p>Identifica fuentes de información y es capaz</p>	<p>Ciclo del huésped: definición y operaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">) Reservas.) <i>Check in</i>.) Estadía.) <i>Check out</i>. <p>Las reservas</p> <ul style="list-style-type: none">) Definición.) Tipos, fuentes.) Recepción y procesamiento de reservas.) Modificaciones y cancelaciones.) Cupos.) Grupos.) Sobreventa. <p>El <i>check in</i></p> <ul style="list-style-type: none">) Criterios de asignación de habitaciones.) Registro de huéspedes.) Formas de garantizar una estancia.) Procedimientos administrativos.) Estadía.) Servicio de información: del establecimiento y sus servicios y turística del destino.) Mensajería, correspondencia y manejo de llamadas telefónicas.) Mantenimiento de cuentas.) Cambios de habitación.) Situaciones especiales. <p><i>Check out</i></p> <ul style="list-style-type: none">) Cierre de cuentas y control de consumos.) Facturación de consumos.) Herramientas de cobro.) Procedimientos administrativos.

de trabajar con ellas.	
------------------------	--

Unidad II: La auditoría nocturna	
Logros de Aprendizaje	Contenidos
<p>Reconoce la importancia de las actividades de la recepción en el turno nocturno (auditoría nocturna) desde el punto de vista administrativo y operativo.</p> <p>Domina los procedimientos administrativos, contables y operativos para brindar un servicio acabado y de calidad, de manera ética y profesional y que cumpla con las expectativas del huésped y de la organización.</p> <p>Conoce las distintas formas de organizar el trabajo y las rutinas laborales. Todo lo anterior aplicado a los distintos tipos de alojamiento (hotelero y extra-hotelero)</p> <p>Desarrolla habilidades de observación crítica de los equipamientos del sector.</p> <p>Desarrolla habilidades comunicacionales tanto orales como escritas.</p> <p>Identifica fuentes de información y es capaz de trabajar con ellas.</p>	<p>Definición.</p> <p>Tareas de control previas al cierre.</p> <p>Cierre diario.</p> <p>Tareas de control posteriores al cierre.</p> <p>Procedimientos administrativos y contables.</p> <p>Situaciones especiales (check in, check out en la madrugada, pedidos de los huéspedes, dificultades del trabajo nocturno)</p>

Unidad III: Alimentos y bebidas (AA&BB):	
Logros de Aprendizaje	Contenidos
<p>Reconoce la importancia del área Alimentos y bebidas dentro de los distintos establecimientos de alojamiento turístico, identificando las particularidades de cada caso.</p> <p>Conoce las principales características, funciones y operativas del área Alimentos y bebidas.</p> <p>Reconoce la relación del Departamento de Alimentos y Bebidas con el resto del hotel.</p> <p>Desarrolla habilidades de observación crítica</p>	<p>Caracterización del área Alimentos y bebidas</p> <p>Funciones y organigrama. Descripción de cargos, tareas y responsabilidades.</p> <p>Relaciones interdepartamentales</p> <p>Formularios tipo</p>

<p>de los equipamientos del sector.</p> <p>Desarrolla habilidades comunicacionales tanto orales como escritas.</p> <p>Identifica fuentes de información y es capaz de trabajar con ellas.</p>	
---	--

PROPUESTA METODOLÓGICA

Las actividades deben promover un rol protagónico de los/las estudiantes como actores de su propio aprendizaje, facilitando el desarrollo conductas autónomas y de autogestión en ellos. Los/las docentes operan como facilitadores de esos procesos, sin que ello limite su responsabilidad pedagógica, particularmente en su rol de monitor de la práctica. Su tarea será, sobre todo, la de acompañar, coordinar y desencadenar procesos cognitivos, utilizando para ello el diálogo, el debate y la práctica profesional. Más que dar respuestas deberá plantear preguntas, a fin de que la respuesta surja de los propios alumnos.

Se promoverá una metodología de aula-taller para facilitar la reflexión y construcción colectiva del conocimiento integrado. La modalidad de taller es una opción metodológica que implica una concepción pedagógica según la cual la intuición, la experimentación, la acción y la producción de conocimiento deben ser parte fundamental de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Se asigna al TPP de Alojamiento una (1) hora de coordinación semanal (se sugiere que se cumpla en una o dos instancias mensuales) de **carácter obligatorio** para todos los docentes del Espacio Curricular Profesional, en la que los docentes deberán trabajar en conjunto y de forma integrada, aportando con sus diagnósticos a la mejora en el funcionamiento del curso (en el marco de las características y la ubicación del centro de estudios) y siendo el espacio en el que por excelencia se deben generar, monitorear y evaluar (con la tutela de la asignatura Taller Profesional) las prácticas profesionales y las visitas didácticas necesarias para el cumplimiento de los objetivos del curso

La realización de prácticas laborales deberá ser obligatoria, con una distribución sugerida mínima de 10 jornadas, 4-6 horas por jornada, supervisadas por el docente de la asignatura Taller Profesional. Durante estas jornadas de práctica, el/la estudiante deberá estar eximido de asistir a clase, pudiéndose instrumentar en una semana de vacaciones de julio, además de en otros momentos en los que la coordinación docente lo entienda pertinente.

Con respecto a las pasantías...una duración mínima de 20 días en total pasando por las distintas áreas, con 5 o 6 horas de trabajo por día...que el alumno no egrese sin haber tenido la posibilidad de haber tenido una instancia práctica que haya acompañado a la teoría.” (Machado, 2013)

La importancia de la práctica laboral radica no solo en la necesaria relación entre la formación y el entorno socio laboral (factor fundamental que caracteriza a la educación técnico profesional y la vincula con el mundo del trabajo), sino también en que el curso pretende formar a los estudiantes en tareas operativas que, más allá del componente teórico, se aprenden haciendo.

Se elaborará un protocolo de trabajo en el que deben quedar claramente asentadas las características y objetivos de la práctica, los requisitos que deben cumplir los/las estudiantes y el establecimiento para realizarla y el papel de los/las docentes en general y del/la docente de Taller Profesional en particular, como monitor de la práctica.

EVALUACIÓN

La evaluación, siempre acorde a las metodologías y contenidos propuestos, será continua y formativa, de manera que permita la reorientación y/o progresión del proceso educativo. En todos los casos deberá ajustarse al Reglamento de evaluación y pasaje de grado (Repag) vigente.

Se promoverá en los estudiantes una actitud de autoevaluación que les permita identificar sus fortalezas y debilidades y les dé instrumentos para la autogestión y la autonomía.

BIBLIOGRAFÍA PARA EL DOCENTE Y ESTUDIANTE

ALCARAZ VARÓ, Enrique (2006) Diccionario de Términos de Turismo y de Ocio. Madrid. Editorial Ariel.

BLASCO, Albert (Coord) (2006) Manual de gestión de producción de alojamiento y restauración. Madrid. Editorial Síntesis.

CHON, Kye- Sung; SPARROWE, Raymond (2001) Atención al cliente en Hostelería. Madrid. Editorial Paraninfo-Thompson Learning

DI MURO PÉREZ, Luis (2012) Manual práctico de Recepción hotelera. México. Editorial Trillas.

DE LA TORRE, Francisco (1997) Administración hotelera. Primer curso: división cuartos. México. Editorial Trillas.

DE LA TORRE, Francisco (1997) Administración hotelera. Segundo curso: alimentos y bebidas. México. Editorial Trillas.

GALLEGO, Jesús (2007) Gestión de hoteles. Una nueva visión. Madrid. Editorial Thomson Paraninfo.

MONTANER, Jordi Estructura del mercado turístico. Barcelona. Ed. Síntesis.

SANCHO, Amparo (Comp.) (1998) Introducción al Turismo. Madrid. Organización Mundial del Turismo.

SIMON, Miguel (2004) *Housekeeping*. Buenos Aires. Ediciones Turísticas.

SIMON, Miguel (2004) *Front Office*. Buenos Aires. Ediciones Turísticas.