



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

PROGRAMA					
		Código en SIPE	Descripción en SIPE		
<b>TIPO DE CURSO</b>		048	Educación Media Profesional		
<b>PLAN</b>		2004	2004		
<b>ORIENTACIÓN</b>		40C	Alojamiento		
<b>MODALIDAD</b>		--	Presencial		
<b>AÑO</b>		1°	Primero		
<b>TRAYECTO</b>		---	---		
<b>SEMESTRE/MÓDULO</b>		---	---		
<b>ÁREA DE ASIGNATURA</b>		590	Práctica Profesional de recepción y conserjería		
<b>ASIGNATURA</b>		74000	Taller Profesional de Alojamiento		
<b>DURACIÓN DEL CURSO</b>		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:<sup>1</sup>

## 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 necesarias para comprender el funcionamiento de las distintas actividades y operaciones vinculadas a la gestión de las instalaciones hoteleras de diverso tipo.

---

<sup>1</sup> 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.

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

Facilitar la articulación del conocimiento teórico abordado en las distintas asignaturas del curso con la experiencia in situ a partir de actividades orientadas y reflexivas.

Identificar las distintas actividades y operaciones que se producen en el contexto de los equipamientos hoteleros (en todas sus variantes) así como los roles laborales asociados a ellas.

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad I: El sector hospitalidad: evolución y caracterización actual	
Logros de Aprendizaje	Contenidos
<p>Reconoce las características actuales del sector hospitalidad y alojamiento.</p> <p>Analiza su evolución histórica a escala local y global.</p> <p>Reflexiona acerca de las nuevas tendencias y las perspectivas de desarrollo de la actividad.</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 del sector.</p> <p>El sector hospitalidad en el contexto del campo del turismo.</p> <p>La actividad de la hospitalidad como actividad económica.</p> <p>Definición de alojamientos turísticos, caracterización de las distintas modalidades.</p> <p>El desarrollo reciente del sector.</p> <p>Las nuevas tendencias en los alojamientos turísticos, perspectivas de la actividad a escala mundial, regional y local.</p> <p>Evolución histórica de la hospitalidad en el mundo y en el Uruguay.</p> <p>La situación del Uruguay hoy: caracterización y análisis territorial de la distribución de los diversos tipos de alojamiento.</p>

Unidad II: Tipología de los alojamientos turísticos	
Logros de Aprendizaje	Contenidos
<p>Reconoce el producto de los principales tipos de alojamiento e identificar las diferencias.</p> <p>Reconoce las características de la demanda de cada producto y la relación existente entre el</p>	<p>Tipología de alojamientos turísticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>) Hotel</li> <li>) Apart-hotel</li> <li>) Hotel boutique</li> </ul>

<p>alojamiento y el destino.</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Motel</li> <li>) Tiempo compartido</li> <li>) Hostel</li> <li>) Camping</li> <li>) Trailer park</li> <li>) Estancias turísticas, hoteles y posadas de campo</li> <li>) Viviendas particulares que reciben turistas</li> <li>) Otras modalidades</li> </ul> <p>Análisis de la situación del Uruguay hoy: caracterización y distribución territorial de los diversos tipos de alojamiento.</p> <p>El impacto de las nuevas formas de alojamiento: plataformas y nuevos formatos de consumo.</p>
---	--

Unidad III: Organización de alojamientos turísticos	
Logros de Aprendizaje	Contenidos
<p>Identifica las formas de organización de los diversos tipos de alojamientos turísticos (tanto hotelero como extra-hotelero).</p> <p>Reconoce la importancia de las áreas operativas en cada uno de ellos.</p> <p>Conoce el modelo de categorización vigente en el Uruguay y otros que, por su importancia, resulten significativos para el desempeño de la actividad profesional.</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>Clasificación de los alojamientos turísticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>) Hoteleros (hotel, motel, apart-hotel)</li> <li>) Extra-hoteleros (camping, alojamientos rurales, hostel, tiempo compartido, tráiler park, etc.)</li> </ul> <p>Tipos de operaciones de cada tipo de alojamiento.</p> <p>Tipos de explotaciones de cada tipo de alojamiento.</p> <p>Matriz de categorización hotelera (Uruguay), otras formas de categorización reconocidas a nivel mundialmente.</p> <p>Áreas operativas.</p> <p>Organización de un establecimiento de alojamiento y niveles de jerarquía.</p> <p>Tareas y funciones de los departamentos.</p>

Unidad IV: Las áreas operativas	
Logros de Aprendizaje	Contenidos
<p>Reconoce las distintas áreas operativas de la actividad de hospitalidad, las identifica y distingue sus fines y funciones.</p> <p>Reconoce la importancia de la coordinación</p>	<p>Las áreas operativas de un servicio de alojamiento y su funcionamiento</p> <p>Aspectos generales de la operativa de la recepción</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>) Funciones según el tipo de alojamiento</li> </ul>

<p>entre áreas para lograr un servicio acabado y de calidad.</p> <p>Reconoce la importancia del área de recepción en la organización y funcionamiento del establecimiento.</p> <p>Identifica las distintas formas de organizar el trabajo, los tipos de habitación y tipos de tarifas en distintos tipos de alojamiento (hotelero y extra-hotelero).</p> <p>Reconocer la importancia del área de <i>housekeeping</i> en la organización y funcionamiento del establecimiento.</p> <p>Identifica las distintas formas de organizar el trabajo y las rutinas laborales en distintos tipos de alojamiento (hotelero y extra-hotelero).</p> <p>Se familiariza con las técnicas de recibimiento, alojamiento, <i>check out</i>, reservaciones y tareas administrativas de la recepción y en los lineamientos básicos a seguir en las actividades de limpieza y arreglo de habitaciones.</p> <p>Desarrolla habilidades de observación crítica wn 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Organización física del espacio</li> <li>) Organigramas</li> <li>) Descripción de cargos, tareas y responsabilidades</li> <li>) Rutina laboral según el turno</li> <li>) Traspaso de turno</li> <li>) Tipología de habitaciones</li> <li>) Tipología de tarifas</li> <li>) Relaciones interdepartamentales</li> <li>) Formularios tipo</li> <li>) Vocabulario técnico</li> </ul> <p>Aspectos generales de la operativa del <i>housekeeping</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>) Funciones</li> <li>) Organigramas</li> <li>) Descripción de cargos, tareas y responsabilidades</li> <li>) Rutinas laborales según turno, estado y situación de la habitación</li> <li>) Relaciones interdepartamentales</li> <li>) Formularios tipo</li> <li>) Vocabulario técnico</li> </ul>
--	--

### PROPUESTA METODOLÓGICA

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.

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. 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 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

## 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.