



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

		PROGRAMA			
		Código en SIPE	Descripción en SIPE		
TIPO DE CURSO		052	Bachillerato Profesional		
PLAN		2008	2008		
SECTOR DE ESTUDIO			Turismo		
ORIENTACIÓN			Alojamiento y agencias de viajes		
MODALIDAD			Presencial		
AÑO		3	Tercero		
TRAYECTO			---		
SEMESTRE			---		
MÓDULO			---		
ÁREA DE ASIGNATURA		590	Práctica Profesional de Recepción y Conserjería		
ASIGNATURA		74000	Taller Profesional de Alojamiento		
ESPACIO o COMPONENTE CURRICULAR		Profesional			
MODALIDAD DE APROBACIÓN		Exoneración			
DURACIÓN DEL CURSO		Horas totales: 128	Horas semanales: 4		Cantidad de semanas: 32
Fecha de Presentación: 06/03/2017	Nº Resolución del CETP	Exp. Nº	Res. Nº	Acta Nº	Fecha __/__/__

FUNDAMENTACIÓN

En estos tiempos cambiantes de hoy, las organizaciones dedicadas a la comercialización del alojamiento no pueden especular, sin que las premisas del servicio de calidad en atención al huésped sean su principal cometido, que sean percibidas por el huésped de manera favorable y al mismo tiempo lograr la satisfacción y fidelización de los clientes hacia la empresa. En la actividad hotelera los empleados son quienes se encargan de acercar el servicio al cliente, convirtiéndose de esta manera en parte de lo ofrecido, en este sentido, el personal de contacto resulta ser la cara visible y constante de la empresa frente a los huéspedes, si estos no colaboran y no orientan sus esfuerzos hacia el logro de la satisfacción, la cara visible y la imagen del hotel se deteriora o se rompe.

La asignatura “Taller Profesional de Alojamiento”, conjuntamente con la asignatura “Taller Profesional en Agencias de Viajes”, ambas integrantes del Componente Práctica Profesional del BP en Alojamiento y Agencias de Viajes, tienen como objetivo, a través de los temas incluidos en el contenido programático, aportar los conocimientos teórico-prácticos necesarios para la formación de profesionales en las respectivas áreas, basadas en el desarrollo sostenido del turismo en el Uruguay, el aumento constante de la demanda por los diferentes destinos turísticos y la necesidad de contar con personal con formación específica de calidad.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de la asignatura se fundamenta en que el estudiante incorpore los conocimientos teórico-prácticos, incluyendo la metodología de trabajo, que le permita desempeñarse con eficiencia en cualquier tipo de establecimiento de alojamiento (independiente de su tamaño, categoría, ubicación o tipo de clientes).

OBJETIVO ESPECÍFICO

El objetivo específico de la asignatura, comprendido en el perfil de egreso, propende a que el alumno, una vez culminado el aprendizaje, sea capaz de desarrollar de manera eficiente las funciones operativas y de nivel medio en el área Alojamiento, en establecimientos de hospedaje: Recepción, Reservas, Conserjería, Telefonía, Auditoría,

Housekeeping (limpieza y acondicionamiento de habitaciones y áreas públicas, incluyendo lavandería y lencería), aplicando procedimientos de calidad total, buscando la fidelización del cliente (huésped).

El objetivo incluye la utilización de programas computacionales y software específicos como instrumentos de la gestión hotelera, asimismo el conocimiento de las normativas legales, trámites y documentación con el sector alojamiento y la comunicación efectiva con superiores, clientes y compañeros de trabajo, de manera individual y colectiva, creando ambientes cordiales y demostrando respeto por la diversidad, trabajando y tratando con dignidad y sin hacer distinciones entre personas de distintos orígenes, nivel socio económico, etnias, culturas, credos o género.

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

UNIDAD 1: CONCEPTOS BÁSICOS

- Clasificación de Hoteles.
- Horarios Internacionales que rigen la hotelería.
- Planes de Alojamiento.
- Tipos de Habitaciones.
- Contrato de Hospedaje.

UNIDAD 2: CICLO DEL HUÉSPED

- Reservaciones:
 - Tipos de Reservaciones.
 - Fuentes de Reservaciones:
 - Centrales de Reservas,
 - Agencias de Viajes,
 - GDS,
 - OTA'S,
 - Redes Sociales.
 - Sistemas de Trabajo.
 - Sistemas de Registro.
 - Técnicas de Ventas.

- Overbooking.
- Situaciones Especiales.
- Check-in:
 - Etapas Operativas.
 - Garantía de Estadía.
 - Etapas del Check-in administrativo.
- La Estadía del Huésped:
 - Telefonía.
 - Funciones de Conserjería.
 - Situaciones Especiales.
- Check-out:
 - Etapas operativas y administrativas.

UNIDAD 3: LIMPIEZA Y ACONDICIONAMIENTO DE HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS

- Turnos de trabajo.
- Estados de Situación de habitaciones.
- Elaboración de reportes.
- Productos de limpieza, ropa blanca, amenities y otros.
- Etapas en el proceso de limpieza de habitaciones: de dormitorio y baño, técnicas aplicadas en el tendido de camas.
- Elaboración de órdenes de reparación y mantenimiento.
- Reposición y facturación de consumos de frigobar.
- Revisión de habitaciones durante el proceso de check-out.
- Elaboración de reportes de objetos olvidados por el huésped.
- Cambios de habitación.
- Elaboración de reportes e informes.

UNIDAD 4: TARIFAS Y PLAN TARIFARIO

- Tarifas de Habitaciones.
- Fijación de Tarifas.
- Fórmula de Hubbart.
- Categoría de Tarifas y Plan Tarifario.

- Políticas de Espera y Cancelación.
- Planes y Paquetes promocionales.

UNIDAD 5: REVENUE MANAGEMENT APLICADO

- Tarifas diferenciales.
- Herramientas: CTA, MLOS, ST.
- Market Share.
- Market Penetration.
- Benchmarking.

UNIDAD 6: ESTADÍSTICAS: ELABORACIÓN E INTERPRETACIÓN

- Cálculo e interpretación de los índices operativos de gestión:
 - Porcentaje de Ocupación.
 - ADR.
 - REVPAR.
 - Múltiple Ocupación.
 - Promedio de Estadía.
- Elaboración de Estadísticas.

UNIDAD 7: FUNCIONES ADMINISTRATIVO – CONTABLES

- Legislación aplicada y vigente en nuestro país.
- Posting.
- Cierre diario de cuentas.
- Mano Corriente.
- Control de crédito.
- Control de tarifas.
- USAH (Sistema uniforme de cuentas para hoteles).

PROPUESTA METODOLÓGICA

La propuesta metodológica de esta asignatura promueve el desarrollo de actividades tanto teóricas como prácticas. Con respecto a las actividades teóricas se sugiere incorporar presentaciones de carácter expositivo, sintéticas y que en relación al primer

aprendizaje esperado, den cuenta de los principales cambios que ha tenido el mundo laboral actual, asociando los nuevos requerimientos y las nociones básicas del enfoque de competencias: Saber, saber hacer y saber ser., Se deberán realizar o acreditar ante el docente de Taller, al menos 40 horas de práctica (pasantías remuneradas o no, experiencia laboral en el área). En el caso de que estos espacios no logren concretarse, el docente de taller deberá asegurar los mecanismos para evaluar los aprendizajes.

Es fundamental que a partir de las actividades teórico-prácticas y la aplicación de los contenidos programáticos, los alumnos puedan compartir sus miradas personales y sus reacciones frente a los desafíos del mundo del trabajo, la división sexual del trabajo, el concepto de género, las nociones de trabajo decente y su capacidad de trabajo en equipo. Se recomienda ofrecer una síntesis de los aspectos destacados asociados a la noción de “Trabajo decente”.

EVALUACIÓN

La evaluación incluirá la realización de tres (3) instancias formales de evaluación, distribuidas a lo largo del año lectivo. Asimismo, se tomarán en cuenta las actuaciones orales de los estudiantes y, si existe, la calificación otorgada por el/la referente de la pasantía o práctica laboral.

Todo el proceso de evaluación se registrará por el REPAG, correspondiente a los Bachilleratos Profesionales.

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ ACERENZA, Miguel Ángel: Marketing Hotelero, 1º Edición, Editorial Trillas, México, 2010.
- ❖ DI MURO PÉREZ, Luis: Manual Práctico de Recepción Hotelera, 2º edición, Editorial Trillas, México, 2012.
- ❖ LOPEZ COLLADO, Asunción: La Gobernanta, 10º Edición, Editorial Paraninfo – Thomson, Madrid, España, 2005

- ❖ LUCKIE GARCÍA, Miguel: Contabilidad Hotelera, 2° edición, Editorial Trillas, México, 2011.

 - ❖ MESTRES Soler, Juan R.: Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera, Editorial Gestión 2000, Madrid, España, 1999
-