

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD POLITÉCNICA
GESTIÓN DE LA HOSPITALIDAD
PLAN 2008
PROGRAMA DE ESTUDIOS

Resolución N° 17/07/18-00 Acta N° 995/27/03/2017 - ANEXO 03

I. - IDENTIFICACIÓN

1.	Asignatura	: Hotel III
2.	Semestre	: Quinto
3.	Horas semanales	: 5 horas
	3.1. Clases teóricas	: 3 horas
	3.2. Clases prácticas	: 2 horas
4.	Total real de horas disponibles	: 80 horas
	4.1. Clases teóricas	: 48 horas
	4.2. Clases prácticas	: 32 horas

II. – JUSTIFICACIÓN

Para el estudiante es muy importante comprender el relacionamiento de la Hotelería con los demás componentes del Turismo.

El programa está diseñado para ayudar a los estudiantes a seguir adquiriendo conocimientos precisos para calificar con éxito como colaborador en varias áreas de un hotel, por lo que necesita experiencia operativa en el área de alojamiento y operación restaurantera que lo preparen a enfrentar los nuevos desafíos de la hospitalidad.

El estudiante en este semestre examinará "estudios de casos" y situaciones diarias sobre el manejo del mercado laboral nacional en lo que respecta a la hotelería y gastronomía.

III. – OBJETIVOS

1. Reconocer los principios de operación de un alojamiento u operación restaurantera.
2. Examinar las funciones y responsabilidades de los diferentes puestos de trabajo dentro de una unidad hotelera.
3. Describir los principios y criterios de la administración de restaurantes.
4. Analizar los indicadores de una buena gestión hotelera
5. Identificar sistemas informáticos de hoteles y restaurantes.

IV. - PRE – REQUISITO

Hotel II

V. – CONTENIDO

5.1. Unidades programáticas

1. Introducción a los principios de operación de alojamiento y local de alimentos
2. Los departamentos y puestos que integran el servicio de alojamiento y de comedor
3. Principios y criterios de la operación de restaurantes
4. Los indicadores de gestión en la industria hotelera
5. Sistema informático de gestión hotelera y gastronómica

5.2 Desarrollo de las unidades programáticas

5.2.1 Introducción a los principios de operación de alojamiento y local de alimentos

5.2.1.1 Calidad

5.2.1.1.1 Conceptualización

5.2.1.1.2 La calidad en el sector turístico hotelero

5.2.1.1.3 Principios de calidad aplicados al turismo y la hotelería

5.2.1.1.4 Fundamentos: Claves de la calidad

5.2.1.1.5 Calidad y resultados en empresas de hotelería

5.2.1.2 Sistemas de calidad

5.2.1.2.1 Normas nacionales e internacionales para determinar la calidad

5.2.1.2.2 Característica de los servicios

5.2.1.2.2.1 Importancia de la calidad del servicio turístico hotelero

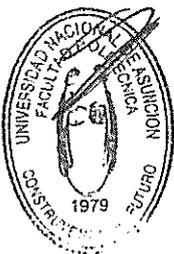
5.2.1.3 Atención al cliente

5.2.1.3.1 Competencias fundamentales del personal de Servicios de Hospitalidad

5.2.1.3.2 Cualidades personales de quienes trabajan en el campo de la Hospitalidad

Aprobado por Resolución N° 17/07/18-00 Acta N° 995/27/03/2017 del Consejo Directivo de la FP-UNA

ágina 1 de 4



- 5.2.1.3.3 Perfil General de los empleados de empresas de servicios
- 5.2.1.3.4 Código de ética profesional,
- 5.2.1.3.5 Valores y principios
- 5.2.1.3.5.1 El empleado: primera imagen de la empresa
- 5.2.1.3.5.1.1 Imagen personal
- 5.2.1.3.5.1.1.1 Indumentaria
- 5.2.1.3.5.1.2 Lenguaje corporal
- 5.2.1.3.5.1.3 El saludo
- 5.2.1.3.5.1.3.1 Uso de "usted" y el tuteo
- 5.2.1.3.5.1.3.2 Detalles que deben acompañar el saludo

5.2.2. Descripción de Departamentos y Puestos de un Hotel

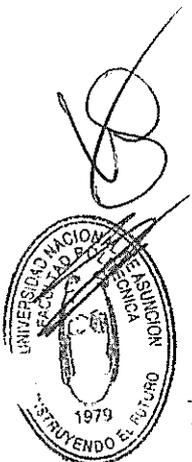
- 5.2.2.1 El organigrama
- 5.2.2.2 Concepto, generalidades
- 5.2.2.3 Modelos de acuerdo al tipo de unidad
- 5.2.2.4 El management hotelero
- 5.2.2.5 El Manager
- 5.2.2.6 Perfil del Director de Hotel
- 5.2.2.7 La dirección por objetivos
- 5.2.2.7.1 Funciones y efectos de la fijación de objetivos
- 5.2.2.7.2 Clase de objetivos
- 5.2.2.7.3 Políticas y objetivos
- 5.2.2.7.4 Control presupuestario
- 5.2.2.7.5 Tareas básicas
- 5.2.2.8 Características principales de las áreas de servicio de un hotel:
 - 5.2.2.8.1 Alimentos y Bebidas
 - 5.2.2.8.2 Responsabilidades
 - 5.2.2.8.3 Puestos principales
- 5.2.2.9 Mantenimiento
 - 5.2.2.9.1 Responsabilidades
 - 5.2.2.9.2 Puestos principales
- 5.2.2.10 Comercialización y Ventas
 - 5.2.2.10.1. Responsabilidades
 - 5.2.2.10.2 Puestos principales
- 5.2.2.11. Pisos y Áreas Públicas
 - 5.2.2.11.1. Responsabilidades
 - 5.2.2.11.2. Puestos principales
- 5.2.2.12. Recepción y Reservas
 - 5.2.2.12.1. Responsabilidades
 - 5.2.2.11.2. Puestos principales
- 5.2.2.13. Seguridad
 - 5.2.2.13.1. Responsabilidades
 - 5.2.2.13.2. Puestos principales
- 5.2.2.14. Administración y Contabilidad
 - 5.2.2.14.1 Responsabilidades
 - 5.2.2.14.2 Puestos principales
- 5.2.2.15. La Gestión del personal
 - 5.2.2.15.1. Características y objetivos del Dpto. de Personal
 - 5.2.2.15.2. La planificación del personal
 - 5.2.2.15.3. La persona adecuada para el puesto adecuado.
 - 5.2.2.15.4. Determinación de la cantidad de personal y sus calificaciones
 - 5.2.2.15.5. Inventario de puestos de trabajo
 - 5.2.2.15.6. Reclutamiento y selección
 - 5.2.2.15.7. Programas de entrenamiento

5.2.3. La operación de un restaurante de Hotel

- 5.2.3.1 Tipo de administración propia o de franquicia
- 5.2.3.2. El Servicio en el Comedor
- 5.2.3.3. Tipos
- 5.2.3.4 Mise en place
- 5.2.3.5 La comanda
- 5.2.3.6 Tomas de pedidos
- 5.2.3.7 Entrega de pedidos
- 5.2.3.8. El salón
 - 5.2.3.8.1 Montaje de mesas
- 5.2.3.9 El menú
 - 5.2.3.9.1 Tipos de menú
 - 5.2.3.9.2 Partes del menú
 - 5.2.3.9.3 Presentación del menú al cliente
- 5.2.3.10 Técnicas de mercadeo en la promoción interna del restaurante

5.2.4. Indicadores de una gestión hotelera

- 5.2.4.1 Indicadores operativos y financieros



- 5.2.4.2. Datos estadísticos
- 5.2.4.3. Disponibilidad de habitaciones
- 5.2.4.4. Disponibilidad de camas
- 5.2.4.5. Porcentaje de ocupación de habitaciones
- 5.2.4.6. Porcentaje de ocupación de camas
- 5.2.4.7. Doble ocupación
- 5.2.4.8. Porcentaje de habitaciones No Show
- 5.2.4.9. Servicio de Alimentos y Bebidas
- 5.2.4.10. Total clientes pensión completa
- 5.2.4.11. Total clientes del Restaurante
- 5.2.4.12. Índice de frecuentación
- 5.2.4.13. Porcentaje por servicio: restaurante, banquetes, etc.
- 5.2.4.14. Origen de la ocupación
- 5.2.4.15. Porcentaje por la procedencia de la reserva
- 5.2.4.16. Porcentaje por la procedencia de nacionalidad

5.2.5. Sistema informático

- 5.2.5.1. La informática en el negocio hotelero
- 5.2.5.2. Programas y lenguajes
- 5.2.5.3. Representaciones y códigos
- 5.2.5.4. Configuraciones y sistemas
- 5.2.5.5. El ordenador en las diferentes áreas del hotel
 - 5.2.5.5.1. Reservas
 - 5.2.5.5.2. Recepción
 - 5.2.5.5.3. Telefonía
 - 5.2.5.5.4. Gobernancia
 - 5.2.5.5.5. Facturación en otros puntos de venta
 - 5.2.5.5.6. Auditoría
- 5.2.5.6. Tarjeta identificación
 - 5.2.5.6.1. Gestión en la oficina de ventas
 - 5.2.5.6.2. Informaciones y dirección
 - 5.2.5.6.3. Estadísticas, presupuestos, balances
 - 5.2.5.6.4. Términos usuales en informática

VI. - ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

El desarrollo de la materia en clase exige una metodología eminentemente activa, planteada para que los estudiantes analicen y reflexionen, evalúen y se apropien de los marcos teóricos y las habilidades que dicha clase propone.

1. Lectura comentada, análisis de textos, socialización de la información.
2. Elaboración de glosario.
3. Trabajo grupal
4. Juego de roles, simulación.
5. Proyecciones
6. Visitas guiadas a establecimientos hoteleros y hospitalarios.

VII. - MEDIOS AUXILIARES

1. Revistas de hotelería.
2. Recursos audiovisuales
3. Equipamiento industrial.
4. Equipo multimedia

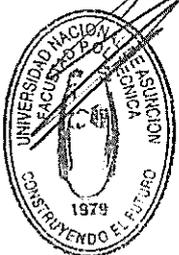
VIII. – EVALUACIÓN

La evaluación del progreso y conocimiento del estudiante se efectuará teniendo en cuenta los siguientes factores:

1. Asistencia y trabajo en clase.
2. Trabajos prácticos.
3. Informes de las visitas Técnicas.
4. Dos exámenes parciales.
5. Un examen final.

IX. – BIBLIOGRAFÍA

1. Bachs, J. & Vives, R. (2008). *Servicio de atención al cliente en restauración. Ciclos formativos*. Fp Grado Medio Hostelería y Turismo. Madrid, España: Editorial Síntesis.
2. Comblence, L. *Administración de bar, cafetería y restaurante*. México. México : Continental ISBN 968-26-0342-0.
3. Cooper, Brian et al. (2002). *Como iniciar y Administrar un Restaurante*. Bogotá Colombia: Grupo Editorial Norma.



4. De Juana, M. & Espantaleon, R.(1994). *El restaurante. Manual profesional*. Madrid. España: Ediciones Norma.
5. Denia, I; Guerrero, C.; Jimenes, J., Ballesteros, A. (2013). *Manual de servicio de restaurante-bar. 2da. Ed.*. México. México: Editorial Limusa.
6. Escudero, F. (2013). *Compra, recepción y almacenamiento de alimentos en hoteles y restaurantes*.México. México: Editorial Trillas.
7. García, F.; García, P. & Gil, M.. (2010). *Operaciones básicas y servicios en Bar y Cafetería*. Serie Hostelería. Madrid. España: Paraninfo S.A.
8. García, F.; García, P. & Gil, M. (2011). *Operaciones básicas y servicios en restaurante y eventos especiales*. Serie Hotelería y Turismo, servicios en Restauración. Madrid. España: Paraninfo S.A.
9. Herrera Hurtado, M. (2008). *Técnicas del Servicio de Mesero*. Editorial Escuela Nacional de Hotelería, proyecto NIC/018, financiado conjuntamente por los gobiernos de la Republica de Nicaragua y el Gran Ducado de Luxemburgo. Managua, Nicaragua. Disponible online: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/08/245-tc3a9cnicas-del-servicio-de-mesero.pdf>.
10. Lacomuchí, N. & Royón, A. (2011). *Costeo del Menú en gastronomía*. 2da. Ed. ampliada y actualizada. Análisis y gestión Restó, bares, confiterías y servicios de catering. Buenos Aires. Argentina: Editorial Osmar D. Buyatti.
11. Lesur, L. (2003). *Coordinador Manual de Meseros y Capitanes*. Una guía paso a paso. Colección como hacer bien y fácilmente. México. México: Editorial Trillas. Disponible online: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/08/248-manual-de-meseros-y-capitanes-una-quc3ada-paso-a-paso-trillas.pdf>.
12. López Alonso, A.; Carabias, L. y Diaz, E. (2011) *Ofertas gastronómicas*. Madrid España: Editorial Paraninfo..
13. Lundberg, D. E. *Organización y administración de hoteles y restaurants*. Tomo 1 / D. E. Lundberg. -- Madrid : CENTRUM.
14. Medin, S. & Medin, R. (2011). *Alimentos. Introducción Técnica y Seguridad*. 4ta Ed. Buenos Aires. Argentina Ediciones turísticas.
15. Montes, E.; Lloret, I. & Lopez, M. (2006) *Diseño y gestión de cocinas*. Madrid. España: Editorial Diaz de Santos.
16. Ojugo, Cl. (2006). *Control de Costes en Restauración*. Madrid. España. Thomson Editores Spain/Paraninfo S.A.
17. Pérez, N. & Civera, J.J. (2012). *Gestión de la producción en cocina*. Madrid. España: Editorial Sintesis.
18. Rodríguez Vera, R. (2009). *Costos aplicados a hoteles y restaurantes*. Buenos Aires. Argentina: Ediciones Ecoe y Valleta Ediciones.
19. Segrado Pavón, R. (2007) *Principios de Cocina II*. DDS. Cozumel. México: Universidad de Quintana Roo.
20. Segrado Pavón, R. (2011) *Principios de Cocina I*. DDS. Cozumel. México: Universidad de Quintana Roo.
21. Velilla de Aquino, J. (2010) *Tembí ú Paraguái. Comida Paraguaya*. 20da. Ed. Asunción Paraguay: Editorial Servilibro.
22. Youshimatz Nava, A. (2009) *Control de costos de Alimentos y bebidas*. México. México: Ediciones Trillas.

