

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

Resolución N° 21/16/04-00 Acta N° 1112/09/08/2021 - ANEXO 02

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 prepare 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

1. Hotel II.

V. - CONTENIDO

5.1. Unidades programáticas

1. Introducción a los principios de operación de alojamiento y local de alimentos
2. Descripción de Departamentos y Puestos de un Hotel
3. La operación de un restaurante de Hotel
4. Indicadores de gestión en la industria hotelera
5. Sistema informático de gestión hotelera y gastronómica

5.2. Desarrollo de las unidades programáticas

1. Introducción a los principios de operación de alojamiento y local de alimentos
 - 1.1. Calidad
 - 1.1.1. Conceptualización
 - 1.1.2. La calidad en el sector turístico hotelero
 - 1.1.3. Principios de calidad aplicados al turismo y la hotelería
 - 1.1.4. Fundamentos: Claves de la calidad
 - 1.1.5. Calidad y resultados en empresas de hotelería
 - 1.2. Sistemas de calidad
 - 1.2.1. Normas nacionales e internacionales para determinar la calidad
 - 1.2.2. Característica de los servicios
 - 1.2.2.1. Importancia de la calidad del servicio turístico hotelero
 - 1.3. Atención al cliente
 - 1.3.1. Competencias fundamentales del personal de Servicios de Hospitalidad
 - 1.3.2. Cualidades personales de quienes trabajan en el campo de la Hospitalidad
 - 1.3.3. Perfil General de los empleados de empresas de servicios
 - 1.3.4. Código de ética profesional
 - 1.3.5. Valores y principios
 - 1.3.5.1. El empleado: primera imagen de la empresa



- 1.3.5.1.1. Imagen personal
 - 1.3.5.1.1.1. Indumentaria
- 1.3.5.1.2. Lenguaje corporal
- 1.3.5.1.3. El saludo
 - 1.3.5.1.3.1. Uso de "usted" y el tuteo
 - 1.3.5.1.3.2. Detalles que deben acompañar el saludo
- 2. Descripción de Departamentos y Puestos de un Hotel
 - 2.1. El organigrama
 - 2.2. Concepto, generalidades
 - 2.3. Modelos de acuerdo al tipo de unidad
 - 2.4. El management hotelero
 - 2.5. El Manager
 - 2.6. Perfil del Director de Hotel
 - 2.7. La dirección por objetivos
 - 2.7.1. Funciones y efectos de la fijación de objetivos
 - 2.7.2. Clase de objetivos
 - 2.7.3. Políticas y objetivos
 - 2.7.4. Control presupuestario
 - 2.7.5. Tareas básicas
 - 2.8. Características principales de las áreas de servicio de un hotel:
 - 2.8.1. Alimentos y Bebidas
 - 2.8.2. Responsabilidades
 - 2.8.3. Puestos principales
 - 2.9. Mantenimiento
 - 2.9.1. Responsabilidades
 - 2.9.2. Puestos principales
 - 2.10. Comercialización y Ventas
 - 2.10.1. Responsabilidades
 - 2.10.2. Puestos principales
 - 2.11. Pisos y Áreas Publicas
 - 2.11.1. Responsabilidades
 - 2.11.2. Puestos principales
 - 2.12. Recepción y Reservas
 - 2.12.1. Responsabilidades
 - 2.12.2. Puestos principales
 - 2.13. Seguridad
 - 2.13.1. Responsabilidades
 - 2.13.2. Puestos principales
 - 2.14. Administración y Contabilidad
 - 2.14.1. Responsabilidades
 - 2.14.2. Puestos principales
 - 2.15. La Gestión del personal
 - 2.15.1. Características y objetivos del Dpto. de Personal
 - 2.15.2. La planificación del personal
 - 2.15.3. La persona adecuada para el puesto adecuado.
 - 2.15.4. Determinación de la cantidad de personal y sus calificaciones
 - 2.15.5. Inventario de puestos de trabajo
 - 2.15.6. Reclutamiento y selección
 - 2.15.7. Programas de entrenamiento
- 3. La operación de un restaurante de Hotel
 - 3.1. Tipo de administración propia o de franquicia
 - 3.2. El Servicio en el Comedor
 - 3.3. Tipos
 - 3.4. Mise en place
 - 3.5. La comanda
 - 3.6. Tomas de pedidos
 - 3.7. Entrega de pedidos
 - 3.8. El salón
 - 3.8.1. Montaje de mesas
 - 3.9. El menú
 - 3.9.1. Tipos de menú
 - 3.9.2. Partes del menú
 - 3.9.3. Presentación del menú al cliente
 - 3.9.4. Técnicas de mercadeo en la promoción interna del restaurante
- 4. Indicadores de gestión en la industria hotelera
 - 4.1. Indicadores operativos y financieros
 - 4.2. Datos estadísticos
 - 4.3. Disponibilidad de habitaciones
 - 4.4. Disponibilidad de camas
 - 4.5. Porcentaje de ocupación de habitaciones
 - 4.6. Porcentaje de ocupación de camas
 - 4.7. Doble ocupación
 - 4.8. Porcentaje de habitaciones No Show
 - 4.9. Servicio de Alimentos y Bebidas
 - 4.10. Total clientes pensión completa
 - 4.11. Total clientes del Restaurante



- 4.12. Índice de frecuentación
- 4.13. Porcentaje por servicio: restaurante, banquetes, etc.
- 4.14. Origen de la ocupación
- 4.15. Porcentaje por la procedencia de la reserva
- 4.16. Porcentaje por la procedencia de nacionalidad
5. Sistema informático de gestión hotelera y gastronómica
 - 5.1. La informática en el negocio hotelero
 - 5.2. Programas y lenguajes
 - 5.3. Representaciones y códigos
 - 5.4. Configuraciones y sistemas
 - 5.5. El ordenador en las diferentes áreas del hotel
 - 5.5.1. Reservas
 - 5.5.2. Recepción
 - 5.5.3. Telefonía
 - 5.5.4. Gobernanca
 - 5.5.5. Facturación en otros puntos de venta
 - 5.5.6. Auditoría
 - 5.6. Tarjeta identificación
 - 5.6.1. Gestión en la oficina de ventas
 - 5.6.2. Informaciones y dirección
 - 5.6.3. Estadísticas, presupuestos, balances
 - 5.6.4. Términos usuales en informática

VI. - ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

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

Acorde a la Reglamentación y Normativas vigentes en la Facultad Politécnica.

IX. - BIBLIOGRAFÍA

1. Bachs, J. y Vives, R. (2008). *Servicio de atención al cliente en restauración : Ciclos formativos*. Madrid. España: Editorial Síntesis.
2. Cadena Sanchez, N. (2013). *Habilidades para Meseros*. Bogotá: Fontur – Cotelco.
3. Cerra, J.; Dorado, J.; Estepa, D.; García, P. (2012) *Gestión de producción de alojamiento y restauración*. Madrid: Editorial Síntesis.
4. Cuevas, D. F. (2006). *Control de costos y gastos en los restaurantes*. México: Limusa.
5. Dorado, J.A. (2008). *Organización y control de empresas en Hotelería y Turismo*. Madrid: Editorial Síntesis.
6. Escudero, F. R. (2003). *Planificación operacional y financiera en la hotelería*. México: Trillas
7. Gallego, J. F. (2006). *Manual práctico de cafetería y bar*. (11 Ed.). Camberra: Thomson
8. 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 en: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/08/245-tc3a9cnicas-del-servicio-de-mesero.pdf>.
9. Laza Muñoz, P. y Laza Muñoz, J. (2005). *Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento*. México: Thomson
10. 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 en: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/08/248-manual-de-meseros-y-capitanes-una-gu%C3%ADa-paso-a-paso-trillas.pdf>.
11. Navarro Ureña, A. (2008) *Recepción Hotelera y Atención al Cliente*. Madrid. España: Editorial Paraninfo.
12. Pérez, N. y Civera, J.J. (2011). *Procesos de pre elaboración y conservación en cocina*. Madrid: Síntesis.
13. Rosell Salvó, J. (2013). *Gestión del bar y cafetería: estrategias de éxito para su creación, organización y control*. Vigo: Ideas propias Editorial
14. Salazar Leytte, J. (2004). *Cómo iniciar una pequeña empresa: su viabilidad de mercado*. México: Compañía Editorial Continental
15. Segrado Pavón, R. (2011). *Principios de Cocina I*. DDS. Cozumel. México: Universidad de Quintana Roo.
16. Torre Marina, M. C. (2017). *La ciencia de los alimentos: lo que hay detrás de las recetas de cocina*. México: Trillas

