UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA INGENIERÍA EN TURISMO

1. Datos generales

Materia: PROCESOS HOSTELEROS Y SERVUCCION

Código: FLC0321

Paralelo:

Periodo : Marzo-2019 a Julio-2019

Profesor: MALO OTTATI SANTIAGO JOSÉ

Correo electrónico smalo@uazuay.edu.ec

Docencia	Práctico	Autónomo:		Total horas
		Sistemas de tutorías	Autónomo	
5				5

Prerrequisitos:

Ninguno

2. Descripción y objetivos de la materia

Procesos Hosteleros y Servucción, comprende un eje fundamental de la formación del futuro profesional de la carrera de Ingeniería en Turismo, pues es de vital importancia que el estudiante tengas los conocimientos prácticos y teóricos que le permitan cumplir con excelencia su desempeño en las funciones para las cuales esta capacitado en establecimientos de alojamiento y de servucción.

La materia de Procesos Hoteleros y Servucción dará a conocer al estudiante las herramientas del funcionamiento, manejo y descripción de cada una de las áreas funcionales de una empresa de alojamiento. Los conocimientos aprendidos en el curso serán de gran relevancia en la formación de criterios administrativos y directivos de una empresa Hostelera, convirtiéndose en herramientas de aprendizaje para el estudiante dándole una perspectiva clara del sector hotelero nacional.

La empresa Hotelera nacional está en constante crecimiento, y genera amplios niveles de rentabilidad y que a su vez se encuentra en constante innovación y mejoramiento, es fundamental entender que se relaciona de manera directa con la materia Empresas Turísticas ya que muestra el funcionamiento y manejo de las empresas hoteleras, como polo de desarrollo del sector turístico, de igual manera la materia de Sistemas de Calidad que se relaciona con los procesos hoteleros dándonos a conocer los estándares internacionales y normas que regulan esta actividad en búsqueda de los estándares de calidad.

3. Contenidos

01.01.	Modalidades de establecimientos de Alojamiento (4 horas)
01.02.	Componentes de las Habitaciones (2 horas)
02.	**Organización Estructural de un Hotel**
02.01.	Niveles de Responsabilidad (2 horas)
02.02.	Áreas de trabajo y principales departamentos (3 horas)
03.	**Área de Dirección**
03.01.	La Figura del Director de un establecimiento Hotelero (4 horas)
03.02.	Control y Coordinación de los distintos departamentos (1 horas)
04.01.	El departamento de Recepción (4 horas)
04.02.	El departamento de reservas (2 horas)
04.03.	El departamento de conserjería (1 horas)
04.04.	El departamento de caja de recepción (1 horas)
04.05.	El departamento de Regiduría de Pisos (4 horas)
04.06.	El departamento de lavandería, lencería (1 horas)
04.07.	El departamento de Servicios de Habitaciones (1 horas)
05.	**Área Comercial**
05.01.	El departamento de Marketing (5 horas)
05.02.	El Departamento de relaciones Públicas (3 horas)
06.	**Área de Administración.**

06.01.	El departamento de Contabilidad (2 horas)
06.02.	Salida de Observación (2 horas)
06.03.	El departamento de recursos Humanos (3 horas)
06.04.	El departamento Financiero (1 horas)
06.05.	Riesgos Laborales (3 horas)
07.	**Servicio de Restaurante**
07.01.	Que es el Servicio de restaurantes (2 horas)
07.02.	Tipos de Restaurantes (2 horas)
07.03.	Cadenas de Restaurantes (2 horas)
07.04.	El Catering (3 horas)
07.05.	Organización de un Restaurante (2 horas)
07.06.	Mobiliario y Equipos (2 horas)
07.07.	Servicios de Restaurantes (3 horas)
08.	**Área de Alimentos Y bebidas**
08.01.	Departamento de Cocina (4 horas)
08.02.	Estructura Funcional de una cocina (3 horas)
08.03.	Conservación y manejo saludable de alimentos (2 horas)
09.	**Servicio de Bar**
09.01.	Elaboración de Cocteles y bebidas (4 horas)
09.02.	Cata de vinos y maridaje (2 horas)

4. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia	Evidencias
aj. Adopta la ley de turismo y sus reglamentos para el desarrollo de sus actividades profesionales.	
-Aplica la ley de Turismo al desarrollo de la actividad Hotelera Nacional.	-Evaluación escrita -Evaluación oral
-Conoce los distintos tipos de alojamiento establecidos en la ley de turismo del Ecuador	-Informes
cq. Aplica la estructura administrativa y planificación estratégica en empresas de intermediación, alojamiento, trasportación y complementarias	
-Administra el Talento Humano en empresas de alojamiento.	-Proyectos
-Delimita cargos y conformar equipos de trabajo	-Evaluación oral
-Potencializa recursos en empresas de alojamiento para su mejora	-Resolución de ejercicios, casos y otros
cs. Adopta las técnicas de atención y servicio al cliente acorde a estándares internacionales	
-Aplica diversos protocolos de atención al cliente	-Evaluación escrita

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Evaluación escrita	Prueba escrita en referencia a contenidos estudiados en clase.	Organización Estructural de un Hotel	APORTE 1	5	Semana: 6 (15/04/19 al 18/04/19)
Evaluación escrita	Examen Interciclo	Organización Estructural de un Hotel, Área Comercial, Área de Dirección	APORTE 2	10	Semana: 10 (13/05/19 al 18/05/19)
Resolución de ejercicios, casos y otros	Trabajos varios desarrollados durante el semestre	Componentes de las Habitaciones, Modalidades de establecimientos de Alojamiento, Organización Estructural de un Hotel, Servicio de Bar, Servicio de Restaurante, Área Comercial, Área de Administración., Área de Alimentos Y bebidas, Área de Dirección	APORTE 3	15	Semana: 15 (17/06/19 al 22/06/19)
Proyectos	Presentación y defensa del proyecto de alojamiento	Componentes de las Habitaciones, Modalidades de establecimientos de	EXAMEN	20	Semana: 17-18 (30-06-2019 al 13-07-2019)

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
		Alojamiento, Organización Estructural de un Hotel, Servicio de Bar, Servicio de Restaurante, Área Comercial, Área de Administración., Área de Alimentos Y bebidas, Área de Dirección			
Proyectos	Presentación y defensa del proyecto de alojamiento	Componentes de las Habitaciones, Modalidades de establecimientos de Alojamiento, Organización Estructural de un Hotel, Servicio de Bar, Servicio de Restaurante, Área Comercial, Área de Administración., Área de Alimentos Y bebidas, Área de Dirección	SUPLETORIO	20	Semana: 20 (al)

Metodología

Para la asignatura de Procesos Hosteleros y Servucción, las clases son de carácter presencial, en las clases se emplearan diferentes metodologías para reforzar el aprendizaje de conocimientos de los estudiantes, se empleará power point para facilitar el contenido de información a los estudiantes, las clases están directamente relacionadas a las prácticas de hoteles y restaurantes, al ser una asignatura que tiene un gran contenido práctico los estudiantes realizaran a lo largo del semestre un proyecto hotelero creado por ellos en el cual deberán emplear conocimientos entregados por el facilitador.

Criterios de Evaluación

Criterios generales de evaluación
1) Para la evaluación de las pruebas escritas se tomará en cuenta la estructuración del contenido, el uso adecuado de la gramática, y el razonamiento lógico de las ideas.
2) En cuanto al desarrollo de trabajos en clase estos serán expuestos en una plenaria, en la cual el estudiante demostrara seguridad en el momento de hablar, concordancia con las ideas expuestas, y el uso adecuado de elementos visuales para una mejor compresión de los contenidos.
3) Durante el desarrollo de los temas, el estudiante conjuntamente con el docente, analizarán lecturas de carácter crítico, en las mismas se evaluará la capacidad de síntesis y conclusiones a las que llegue el estudiante, sin descuidar que dicho criterio estará basado en una lógica común.
4) Finalmente el estudiante se someterá a un examen final de carácter oral, sobre el cual se examinara el desarrollo de los contenidos dados durante el ciclo, con la presencia de un tribunal designado previamente.

5. Referencias

Bibliografía base

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
María del Carmen Morfin Herrera	Trillas	Administración de Comer y Bar	2011	
Jordi Bachs, Roser Rivas	Sintesis	Servicio de atención al cliente en restauración	2012	
Manuel Pardo, Roberto Luna	Paerson	Recursos Humanos para el Turismo	2011	
Biblioteca de Formación Profesional	Daly	Hotelería Y Turismo Manual de la administración Hotelera.	2010	
RAMIREZ, Cavassa Cesar	NO INDICA	Hoteles Gerencia, Seguridad y Mantenimiento	1997	
Raya M José.	Lexus	Turismo Hotelería y Restaurantes,	2011	

Web

Software

Bibliografía de apoyo

Libros

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: 27/02/2019

Estado: Aprobado