UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TURISMO

1. Datos generales

Materia: PROCESOS HOTELEROS Y SERVUCCIÓN

Código: TRS0603

Paralelo:

Periodo : Marzo-2022 a Agosto-2022

Profesor: COBOS GUILLEN CRISTIAN GEOVANNY

Correo electrónico cristiancobosguillen@uazuay.edu.ec

Docencia	Práctico	Autónomo: 96		Total horas
		Sistemas de tutorías	Autónomo	
64	0	32	64	160

Prerrequisitos:

Ninguno

2. Descripción y objetivos de la materia

Las empresas de alojamiento son un sector económico en constante crecimiento, y que genera amplios niveles de rentabilidad, las empresas hosteleras se encuentra en constante innovación y mejoramiento por lo cual es fundamental entender que para estar a la vanguardia en la formación de profesionales del turismo es importante crear y articular un curriculum académico que permita la articulación de sus componentes fortaleciendo los procesos de aprendizaje de nuestros estudiantes para ellos esta asignatura se relaciona de manera directa con la materia Empresas Turísticas, Marketing Turístico, Sistemas de Calidad, TICS, Ingles, Gestión ambiental, prácticas profesionales.

La materia de Procesos Hoteleros y Servucción dará a conocer al estudiante las herramientas y procedimientos del funcionamiento, manejo y descripción de cada una de las áreas funcionales de una empresa de alojamiento. Los contenidos impartidos por el docente 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 para ello se prende cubrir contenidos como normativa legal del turismo y del alojamiento, áreas funcionales y departamentos de una empresa de alojamiento, herramientas operativas y administrativas de los diferentes departamentos de una empresa de alojamiento, innovación turística, gestión empresarial todo estos contenidos serán impartidos utilizando diferentes herramientas de aprendizaje proporcionadas por el docente y por la universidad del Azuay.

La catedra de Procesos Hosteleros y Servucción, comprende un eje fundamental de la formación del futuro profesional de la carrera de Turismo, la asignatura permite conocer la importancia de la Hotelería como una rama del turismo, que brinda el servicio de alojamiento al turista. Este puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren (Destino). Cada instalación de alojamiento tiene sus propias cualidades y particularidades por lo cual es importante comprender que la hotelería es muy dinámica y siempre debe de estar a la vanguardia de las necesidades de las huéspedes para así cumplir con los más altos estándares de calidad y competitividad necesarios para que un establecimiento pueda desarrollarse, por lo cual es importante que nuestros estudiantes tengas los conocimientos prácticos y teóricos que le permitan comprender este sector para así convertirlos en profesionales alta mente capacitados y aptos para aportar al sector del alojamiento turístico.

3. Contenidos

1	**Marco legal del Alojamiento**
1.1	Ley de Turismo (3 horas)
1.2	Reglamento de Alojamiento (2 horas)
1.3	Reglamento de Alimentos y Bebidas (3 horas)
2	**Área de Dirección**
2.1	El Gerente (3 horas)
2.3	Herramientas de Gestión Gerencial (2 horas)
3	**Área de Alojamiento**
3.1	Departamento de Recepción (3 horas)
3.2	Departamento de Regiduría de pisos (2 horas)
3.3	Departamento de conserjería (3 horas)
4	**Área comercial**
4.1	Departamento de Marketing (2 horas)

4.2	Departamento de compras (3 horas)
5	**Área de Mantenimiento**
5.1	Departamento de Mantenimiento (3 horas)
5.2	Departamento de lavandería (3 horas)
6	**Área de Alimentos y Bebidas**
6.1	Departamento de Cocina (3 horas)
6.2	Departamento de Restaurante (3 horas)
6.3	Departamento de Bar (3 horas)
7	**Área de animación Turística**
7.1	Organización de eventos (3 horas)
7.2	Actividades lúdicas (3 horas)

4. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia	Evidencias
. Conoce el funcionamiento administrativo y operativo de los establecimientos de alojamiento.	
-Administra el Talento Humano en empresas de alojamiento.	-Trabajos prácticos - productos -Visitas técnicas
-Aplica diversos protocolos de atención al cliente	-Visitas técnicas
-Aplica la ley de Turismo al desarrollo de la actividad Hotelera Nacional.	-Evaluación oral
-Conoce los distintos tipos de alojamiento establecidos en la ley de turismo del Ecuador	-Visitas técnicas
-Delimita cargos y conformar equipos de trabajo	-Evaluación oral
-Potencializa recursos en empresas de alojamiento para su mejora	-Evaluación escrita

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Evaluación escrita	Evaluación de conocimiento de los tipos de alojamiento, organización estructural y tipos de dirección		APORTE	10	Semana: 5 (18/04/22 al 23/04/22)
Evaluación escrita	área comercial, administración y servicios de restaurante		APORTE	10	Semana: 10 (24/05/22 al 28/05/22)
Trabajos prácticos - productos	Examen final		EXAMEN	20	Semana: 17-18 (10-07-2022 al 23-07-2022)
Trabajos prácticos - productos	Supletorio		SUPLETORIO	20	Semana: 19 (al)

Metodología

Criterios de Evaluación

5. Referencias

Bibliografía base

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
Calero García Francisco, Parra López Eduardo	McGraw Hill Madrid	Gestión y dirección de empresas turísticas	2006	978-84-481-4887-4
PARRA LOPEZ, EDUARDO; CALERO GARCIA, FRANCISCO	McGraw-Hill	Gestión y dirección de empresas turística	2006	

Web

Software

Bibliografía de apoyo

Libros

Web

Software

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: 08/03/2022

Estado: Aprobado