UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TURISMO

1. Datos

Materia: PROCESOS HOTELEROS Y SERVUCCIÓN

Código: TRS0603

Paralelo: A

Periodo : Marzo-2021 a Julio-2021

Profesor: MALO OTTATI SANTIAGO JOSÉ

Correo electrónico: smalo@uazuay.edu.ec

Nivel: 6

Distribución de horas.

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

Prerrequisitos:

Ninguno

2. Descripción y objetivos de la materia

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.

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 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. Objetivos de Desarrollo Sostenible

4. 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)

5. 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.	
-Aplica la ley de Turismo al desarrollo de la actividad Hotelera Nacional.	-Evaluación escrita -Evaluación oral -Trabajos prácticos - productos

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Evaluación escrita	Examen inter ciclo	Marco legal del Alojamiento, Área comercial, Área de Alimentos y Bebidas, Área de Alojamiento, Área de Dirección, Área de Mantenimiento, Área de animación Turística	APORTE DESEMPEÑO	10	Semana: 10 (17/05/21 al 21/05/21)
Trabajos prácticos - productos	Trabajo escrito Modelo de empresa de alojamiento	Marco legal del Alojamiento, Área comercial, Área de Alimentos y Bebidas, Área de Alojamiento, Área de Dirección, Área de Mantenimiento, Área de animación Turística	EXAMEN FINAL ASINCRÓNICO	10	Semana: 17-18 (05-07-2021 al 18-07-2021)
Evaluación oral	Sustentación del modelo de empresa de alojamiento	Marco legal del Alojamiento, Área comercial, Área de Alimentos y Bebidas, Área de Alojamiento, Área de Dirección, Área de Mantenimiento, Área de animación Turística	EXAMEN FINAL SINCRÓNICO	10	Semana: 17-18 (05-07-2021 al 18-07-2021)

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Trabajos prácticos - productos	Trabajo escrito Modelo de empresa de alojamiento	Marco legal del Alojamiento, Área comercial, Área de Alimentos y Bebidas, Área de Alojamiento, Área de Dirección, Área de Mantenimiento, Área de animación Turística	SUPLETORIO ASINCRÓNICO	10	Semana: 17-18 (05-07-2021 al 18-07-2021)
Evaluación oral	Sustentación del modelo de empresa de alojamiento	Marco legal del Alojamiento, Área comercial, Área de Alimentos y Bebidas, Área de Alojamiento, Área de Dirección, Área de Mantenimiento, Área de animación Turística	SUPLETORIO SINCRÓNICO	10	Semana: 17-18 (05-07-2021 al 18-07-2021)

Metodología

Criterios de Evaluación

6. Referencias

Bibliografía base

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
Biblioteca de Formación Profesional	Daly	Hotelería Y Turismo Manual de la administración Hotelera.	2010	

Web

Software

Bibliografía de apoyo

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
Raya José M.	Lexus Editores Lima	Turismo, hotelería y restaurantes	2006	9972-209-14-4
Cortés Ferrando Paulina. trad., Foster Dennis L.	McGraw Hill México	Recepción en hotelería	1994	978-970-10-0363-3
Quiroga Capovilla Hugo, dir.	Ediciones Daly Málaga	Hotelería y turismo	2010	978-84-958183-3-1

Web

Autor	Título	Url
Malo Ottati, Santiago	Modelo de evaluación aplicada a hoteles de la ciudad de cuenca para conocer la realidad del sector	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9873
Malo Ottati, Santiago	ANÁLISIS TURÍSTICO;CRECIMIENTO HOTELERO;MÉTODOS ESTADÍSTICOS;PLANIFICACIÓN TURÍSTICA;INVERSIÓN TURÍSTICA	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/4988
Calle Lituma, Sebastián	Manual de funciones y procedimientos para el Hostal Inca Real	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/4306
Chaca Espinoza, Ronald	Diseño de un manual de procedimientos para la obtención de la "Q" de calidad en empresas de alojamiento (caso de estudio Hotel Yanuncay).	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/8986
Calle Lituma, Sebastián	Plan Integral de Marketing para el Hotel Paraíso S.A en la ciudad de Azogues	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/3522
Malo Ottati, Santiago	Propuesta de reestructuración para el área de alojamiento; departamento de reservas, del hotel Morenica del Rosario de la ciudad de Cuenca	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/8077

Autor	Título	Url
Farfán Pacheco, Karina	Diseño del Departamento de Animación Turística para el Hotel Oro Verde de Cuenca	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5424
Ullauri Donoso, Narcisa	Proceso histórico de la inserción turística en la segunda mitad del siglo xx en la ciudad de Cuenca	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/8799
Malo Ottati, Santiago	Propuesta de innovación y mejora continua del área de alojamiento de balnearios Durán S.A.	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10050

Software

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: 10/03/2021

Estado: Aprobado