

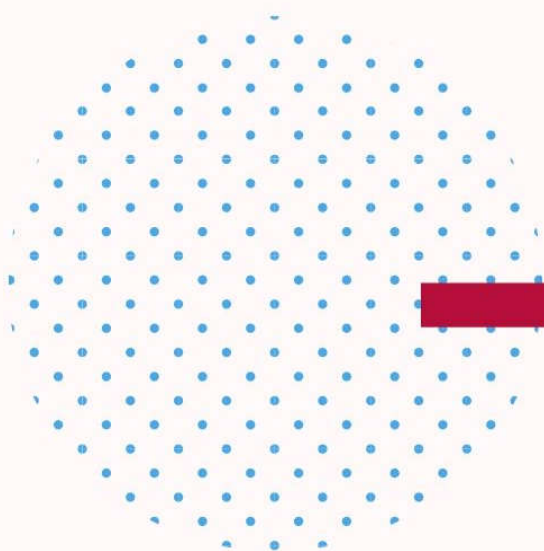


Universidad  
Nacional  
de Quilmes

# LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

OFERTA ACADÉMICA  
PRIMER  
CUATRIMESTRE 2020

Planes  
2003/2014/2015



Resolución (CD) N° 201/19

¡Bienvenidos al primer cuatrimestre del ciclo lectivo 2020 de la Licenciatura en Administración Hotelera!

Desde la dirección de la carrera les damos la bienvenida y les presentamos la oferta de cursos que se ofrecerán a todos los planes vigentes: **Plan de Estudios 2003, Plan de Estudios 2014, y Plan de Estudios 2015.**

En primer lugar, contarles que desde la dirección de la carrera acompañamos la iniciativa de la Universidad Nacional de Quilmes de llevar adelante el tradicional procedimiento administrativo de manera on-line a través del campus SIU Guaraní <https://guarani.unq.edu.ar/grado/> durante los días 27 y 28 de febrero de 2020 desde las 8.00 horas del primer día hasta las 23.59 del segundo, considerando que los back-up están programados de 13 a 13.30 y de 00 a 00.30 horas. Se ha diseñado un instructivo para la inscripción al ciclo superior para este proceso, pueden ingresar desde [aquí](#)

Para que puedan llevar adelante la inscripción, hemos diseñado un cuadernillo que les ofrece toda la información que necesitan para elegir las materias en las que se inscribirán. **Recomiendo** realizar una lectura completa del documento, ya que se han incorporado materias nuevas a la oferta y diferentes modalidades de cursadas, esto es: *cursos presenciales, cursos semi presenciales, cursos tomados del programa de U.V.Q (100% virtuales) y cursos virtuales para presenciales* (dictados bajo formato virtual, por el campus de apoyo: [campus.unq.edu.ar](https://campus.unq.edu.ar) y con instancias de evaluación presenciales fijadas con los docentes a cargo de los cursos y bajo el régimen de estudios de estudiantes presenciales). En estos últimos casos, al final de la oferta de los cursos tendrán toda la información necesaria para ser considerada.

**Recuerden que el inicio de clases está pautado en el calendario académico para el 16 de marzo, finalizando el 18 de julio 2020**

Recomiendo una lectura profunda sobre la propuesta de cursos y un análisis detallado de los mismos para tomar una decisión correcta, a fin de inscribirse solamente en aquellos que mejor atiendan sus necesidades e intereses particulares. Esta recomendación pretende evitar confusiones o errores al momento de la inscripción, considerando que actualmente conviven tres planes de estudios y no todas las materias se encuentran disponibles para todos los planes (2003/2014/2015).

Para acompañarlos en este proceso se han diseñado **“Trayectos sugeridos”** para cada materia que pretenden guiarlos en el recorrido académico que la dirección de la carrera *recomienda* a fin de aprovechar mejor las cursadas.

Queremos indicarle que durante el proceso de inscripción on line- tendrán la posibilidad de comunicarse con la dirección de la carrera a través del correo [admhotel@unq.edu.ar](mailto:admhotel@unq.edu.ar), en los horarios habituales de atención, para consultar sobre **dudas sobre materias y demás cuestiones académicas**. Otras **cuestiones sobre el campus**, pueden dirigirse al correo: [capacitacionbimodal@unq.edu.ar](mailto:capacitacionbimodal@unq.edu.ar)

**IMPORTANTE:**

- La inscripción “on line” contempla la inscripción “*solamente*” en 3 materias. En el caso que requieran mayor cantidad de materias o haya tenido problemas en este proceso, podrá presentarse a realizarla durante los días asignados a la inscripción presencial.
- Interesadas/os en inscribirse en la materia “*Evaluación de Proyectos de Inversión*” deberán realizarlo en la instancia presencial bajo la asistencia del tutor.
- La inscripción estará ordenada según el **coeficiente** de los estudiantes y serán publicados en el portal de la universidad el 26 de febrero.
- los estudiantes deben acreditar 180 créditos o más en sus carreras (correspondientes al diploma) para poder inscribirse.

**COMPROBANTE DE INSCRIPCIÓN**

Al momento de la inscripción a materias se enviará el **Comprobante de Inscripción en formato electrónico** al correo asignado por la universidad.

También está la opción de consultar las materias en las que se inscribió ingresando a:

<https://guarani.unq.edu.ar/grado>

Es importante aclarar que ésta página, durante la inscripción a materias, sólo estará disponible al finalizar cada día de inscripción a partir de las 21 horas y hasta las 9 horas del día siguiente.

A partir del 12 de marzo se podrá realizar la consulta en dicha página durante todo el día.

**RECUERDEN:** Durante los días **10/03 de 15.00 A 20.00 horas y 11/03 de 15.00 A 19.00** se habilitará una *instancia de inscripción presencial* para complementar aquellas situaciones especiales que se hayan presentado durante el proceso de inscripción on-line y estarán acompañados y asistidos por un Tutor docente que podrá asesorarlos en las inquietudes que pudieran surgir.

***Queremos recordarles que la responsabilidad en la elección de los cursos es de cada uno de Ustedes, el docente tutor solo aconsejara y guiara en el proceso.***

Cuentan con la toda la información para que puedan definir en tiempo y forma un itinerario curricular provechoso para su carrera. Tengan presente esta premisa en el momento de armar el cronograma de cursos que tomaran en este periodo. En todo momento contarán con mi asistencia y colaboración para ir definiendo estas cuestiones y ante cualquier duda pueden acercarse a la dirección de la carrera para plantear sus dudas e inquietudes. Juntos trataremos de resolverlas, encontrando un camino adecuado. Pueden contactarse conmigo en la oficina 110 del Departamento de Economía y Administración y también enviando su consulta al correo institucional: [admhotel@unq.edu.ar](mailto:admhotel@unq.edu.ar)  
Finalmente les deseo un excelente cuatrimestre y el mayor de los éxitos a lo largo de su recorrido universitario.

**Marian Lizurek**

### **Información importante**

#### **Prácticas Integradoras // Pasantías**

**Requisito obligatorio de la carrera para obtener el título final: Para los estudiantes que se encuentran en el**

**Plan 2014/2015:** Cumplimiento de 200 horas prácticas integradoras (PI) en establecimientos hoteleros, gastronómicos y/o afines a la actividad, con los cuales la UNQ ha firmado un Convenio Marco. También se pueden acreditar a través de la participación en proyectos de investigación y extensión de la carrera.

**Requisito obligatorio de la carrera para obtener el título final: Para los estudiantes que se encuentran en el**

**Plan 2003:** Cumplimiento de 300 horas de pasantías en establecimientos hoteleros, gastronómicos y/o afines a la actividad, con los cuales la UNQ ha firmado un Convenio Marco.

*Más información:* Dirección de la Carrera Administración Hotelera / Coordinación de Pasantías: Departamento de E&A – Of. 109/110 Tel. 4365-7100 int. 5952 email: [infopasantias@unq.edu.ar](mailto:infopasantias@unq.edu.ar)

Contamos con un nuevo sistema para que puedan suscribirse a la **lista de distribución de información** de la carrera. Accediendo a [https://listas.unq.edu.ar/www/subscribe/adm\\_hotelera](https://listas.unq.edu.ar/www/subscribe/adm_hotelera) y cargando tu correo electrónico ya estarás recibiendo toda la información académica de interés para las cursadas.

#### **BECAS:**

La Universidad cuenta con el Programa Institucional de Asuntos Estudiantiles. Para recibir información existen los siguientes canales de comunicación:

Personalmente: Box 03/05/07/13

Telefónicamente: 4365-7100 interno 5312

**Email:** [asuntosestudiantiles@unq.edu.ar](mailto:asuntosestudiantiles@unq.edu.ar)

**Facebook:** <https://www.facebook.com/asuntos.estudiantilesunq>

La carrera cuenta con un blog en el cual se recopila cronológicamente toda la información relevante de la carrera:

<http://hoteleria.blog.unq.edu.ar/>

Allí podrán encontrar toda la información académica

Además, como canales de comunicación contamos con **Instagram:** admhotelera\_UNQ // **Facebook:** /noticiasADMHOTELERA

#### **Régimen de Estudios de la UNQ.**

Es importante que lo conozcan porque en él encontrarán toda la información sobre las condiciones de regularidad, el sistema de reincorporación, el régimen de aprobación de las asignaturas, cantidad de ausentes, presentación de equivalencias, etc.

[http://hoteleria.blog.unq.edu.ar/informacion-academica/nuevo-regimen-de-estudios\\_-estudiantes\\_2018/](http://hoteleria.blog.unq.edu.ar/informacion-academica/nuevo-regimen-de-estudios_-estudiantes_2018/)

## CALENDARIO ACADEMICO 1º CUATRIMESTRE 2020 PARA CARRERAS DE PREGRADO Y GRADO - MODALIDAD PRESENCIAL

| <b>Mesas de Exámenes de Febrero – Libres e Integrador 2º cuatrimestre de 2019</b> |  |
|---|--|
| Inscripción a exámenes libres e Integrador 2º cuatrimestre de 2019                | 6 y 7 de febrero: vía web y de manera presencial   |
| Llamado a exámenes libres e Integrador 2º cuatrimestre de 2019                    | 17,18 y 19 de febrero  |
| <b>1º Cuatrimestre</b>  |  |
| Inscripción a materias  | 20 y 21 de febrero (materias del Ciclo Introductorio vía web) 6, 9,10 y 11 de marzo (presencial) |
| Inicio de cursada   | 16 de marzo  |
| Finalización de cursada   | 18 de julio  |
| Cierre y Entrega de Actas   | 20 al 24 de julio  |
| <b>Mesas de Exámenes de Mayo - Libres e Integrador 2º cuatrimestre de 2019</b>    |  |
| Inscripción a exámenes libres e Integrador 2º cuatrimestre de 2019                | 4 y 5 de mayo: vía web. 6 de mayo: vía web y de manera presencial.                               |
| Llamado a exámenes libres e Integrador 2º cuatrimestre de 2019                    | 18 al 22 de mayo   |
| <b>Mesas de Exámenes de Julio - Libres</b>  |  |
| Inscripción a exámenes libres   | 1 de julio: vía web. 2 de julio: vía web y de manera presencial                                  |
| Llamado a exámenes libres   | 14 al 17 de julio  |
| <b>Receso</b>   | 27 de julio al 31 de julio   |

## CALENDARIO ACADEMICO PARA ESTUDIANTES DE MODALIDAD PRESENCIAL QUE CURSEN MATERIAS DE MODALIDAD VIRTUAL

| <b>1er. Período de Clases</b>  |                             |
|--|-----------------------------|
| Inscripción a materias   | 13 al 20 de febrero de 2020 |
| Inicio clases  | <b>12 de marzo de 2020</b>  |
| Finalización clases  | 24 de junio de 2020         |
| Cierre de actas de cursada   | 01 de julio 2020            |
| <b>Vencimiento: Según Artículo 10 del Régimen de Estudios</b>  |                             |
| <b>(El 1º turno de exámenes finales al que puede presentarse es el correspondiente al mes de julio de 2020)</b>      |                             |
| <b>2do. Período de Clases</b>  |                             |
| Inscripción a materias   | 9 al 16 de abril de 2020    |
| Inicio clases  | <b>7 de mayo de 2020</b>    |
| Finalización clases  | 19 de agosto de 2020        |
| Cierre de actas de cursada   | 26 de agosto de 2020        |
| <b>Vencimiento: Según Artículo 10 del Régimen de Estudios</b>  |                             |
| <b>(El 1º turno de exámenes finales al que puede presentarse es el correspondiente al mes de septiembre de 2020)</b> |                             |



## Estructura curricular del ciclo superior

PLAN DE ESTUDIOS 2014 - Res. (CS) 0104/14 // PLAN DE ESTUDIOS 2015 - Res. (CS) 0450/15

### Núcleo de Cursos de Formación Específica: (60 créditos obligatorios)

| Área  | Cursos   | Horas semanales | Régimen de cursado | Créditos  | Carga Horaria Total |
|---|--|-----------------|--------------------|-----------|---------------------|
| Organización hotelera                                 | Introducción a la Hotelería                      | 5               | Cuatrimestral      | 10        | 90 hs               |
| Organización hotelera                                 | Gestión de servicios hoteleros                   | 5               | Cuatrimestral      | 10        | 90 hs               |
| Organización hotelera                                 | Gestión de operaciones y servicios gastronómicos | 5               | Cuatrimestral      | 10        | 90 hs               |
| Administración  | Dirección de recursos humanos                    | 5               | Cuatrimestral      | 10        | 90 hs               |
| Administración  | Marketing  | 5               | Cuatrimestral      | 10        | 90 hs               |
| Derecho   | Derecho comercial                                | 5               | Cuatrimestral      | 10        | 90 hs               |
| <b>Total Núcleo de Cursos de Formación Específica</b> |  |                 |                    | <b>60</b> | <b>540 hs</b>       |

### Núcleo de Cursos de Formación Aplicada: (60 créditos obligatorios)

| Área                  | Cursos   | Horas semanales | Régimen de cursado | Créditos | Carga Horaria Total |
|-----------------------|--|-----------------|--------------------|----------|---------------------|
| Administración        | Planificación y control de gestión                           | 5               | Cuatrimestral      | 10       | 90 hs               |
| Administración        | Información contable y de gestión para la actividad hotelera | 5               | Cuatrimestral      | 10       | 90 hs               |
| Organización hotelera | Organización de eventos                                      | 5               | Cuatrimestral      | 10       | 90 hs               |
| Organización Hotelera | Innovación y tecnología en turismo y hotelería               | 5               | Cuatrimestral      | 10       | 90 hs               |
| Administración        | Gestión comercial  | 5               | Cuatrimestral      | 10       | 90 hs               |

|   |                                      |   |               |           |               |
|---|--------------------------------------|---|---------------|-----------|---------------|
| Administración                                      | Evaluación de proyectos de inversión | 5 | Cuatrimestral | 10        | 90 hs         |
| <b>Total Núcleo de Cursos de Formación Aplicada</b> |                                      |   |               | <b>60</b> | <b>540 hs</b> |

### Núcleo de Cursos Electivos (30 créditos electivos)

Se deberán seleccionar como cursos electivos únicamente los ofrecidos por las áreas que se detallarán en cada oferta académica. Los cursos de este núcleo podrán ampliarse o modificarse según las necesidades académicas de formación. Los estudiantes podrán tomar cursos de las diferentes áreas indistintamente.

### Otros requisitos curriculares (57 créditos obligatorios)

| Área                                       | Cursos  | Horas semanales | Régimen de cursado                     | Créditos  | Carga Horaria Total |
|--|---|-----------------|--|-----------|---------------------|
| Lenguas extranjeras                        | Inglés Hotelero I   | 5               | Cuatrimestral                          | 10        | 90 hs               |
| Lenguas extranjeras                        | Inglés Hotelero II  | 5               | Cuatrimestral                          | 10        | 90 hs               |
| Lenguas extranjeras                        | Un curso electivo de idioma: Inglés Hotelero III / Francés / Portugués. | 5               | Cuatrimestral                          | 10        | 90 hs               |
| Organización Hotelera                      | Seminario taller propedéutico de Práctica Integradora                   | 5               | Bimestral                              | 5         | 45 hs               |
| Organización Hotelera                      | Práctica integradora (PI) <sup>1</sup>                                  | ---             | En cualquier momento del año académico | 22        | 200 hs              |
| <b>Total otros requisitos curriculares</b> |   |                 |  | <b>57</b> | <b>515 hs</b>       |

1. La **Práctica** Integradora (PI), es una instancia de formación práctica que demanda 200 hs y equivale a 22 créditos académicos. La PI permite a los estudiantes aplicar sus conocimientos, habilidades y aptitudes, mediante el desempeño en situaciones dentro del campo profesional.

La misma, se puede llevar a cabo a partir de la realización de: prácticas en organizaciones públicas o privadas del sector servicios vinculadas a actividades de hospitalidad, la realización de actividades académicas de investigación, extensión y/o transferencia o la acreditación de experiencia laboral vinculadas a temáticas propias de la carrera.



**PLAN DE ESTUDIOS 2003 - Res. (CS) 0173/03**

**Acreditación de la Licenciatura en Administración Hotelera.**

Para obtener la Licenciatura en Administración Hotelera se deberán sumar 300 créditos académicos que se reunirán de la siguiente manera:

1. **El Diploma en Economía y Administración:** otorga 150 créditos, de los cuales, **60 créditos** están **conforman por 6 cursos orientados a carrera**.
2. Los cursos orientados a Administración Hotelera son:
  - a. Administración General
  - b. Contabilidad General
  - c. Administración Estratégica
  - d. Costos
  - e. Matemática Financiera
  - f. Introducción al Turismo

2. **El Ciclo de Especialización** en Administración Hotelera: **otorga 150 créditos**, está organizados en:

|  |                    |
|--|--------------------|
| a. Un Núcleo de Cursos Básicos Obligatorios que otorga | <b>24 créditos</b> |
| b. Un Núcleo de Cursos de Licenciatura que otorga      | <b>88 créditos</b> |
| c. Un Núcleo de Cursos Electivos que otorga            | <b>38 créditos</b> |
| d. Otros requisitos: PASANTIAS                         | <b>(300 horas)</b> |

**Características de cada Núcleo de Cursos:**

**a) Núcleo de Cursos Básicos Obligatorios**

Las asignaturas de este núcleo corresponden a temáticas básicas de la especialidad y son requisitos para otras asignaturas.

**b) Núcleo de Cursos de Licenciatura**

La oferta del núcleo de licenciatura incluye:

Un grupo de cursos que son de cursado obligatorio y que otorgan 24 créditos.

Un grupo de cursos de las áreas de administración y hotelería que otorga 40 créditos y cuya oferta puede ser ampliada y/o modificada de acuerdo a los criterios académicos que en cada caso se establezcan.

Tres niveles de Inglés Hotelero, que otorgan 24 créditos.

**c) Núcleo de Cursos Electivos**

Se completarán 38 créditos de cursos electivos. Incluirán una oferta de Cursos de distintas áreas, que se establecerán en cada oportunidad. Puede incluir la oferta de Cursos de otras carreras.

**d) Otros requisitos: PASANTIAS:**

Para la obtención del Título de Licenciado en Administración Hotelera se deberán cumplimentar 300 horas de pasantías académicas supervisadas en establecimientos hoteleros/gastronómicos y/o afines a la actividad.



## Oferta de cursos LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA 1ºC 2020 Planes 2003-2014-2015

| Área                  | Núcleo  | Modalidad                      | Nombre Asignatura  | Créditos                     | Días y Horarios                                       | Docente/s                             | Plan                         | Trayectos Sugeridos   |
|-----------------------|---|--------------------------------|--|------------------------------|---|---------------------------------------|------------------------------|---|
| Organización Hotelera | Obligatorio                                     | Presencial                     | Organización Hotelera  | 8                            | Lunes y Jueves 20 a 22                                | Gala, Valeria                         | Plan 2003                    | Introducción al Turismo (Diplomatura)   |
|                       | Formación Especifica                            |                                | Introducción a la Hotelería  | 10                           |   |                                       | <b>Planes 2014/2015</b>      |   |
| Organización Hotelera | J03: Obligatorio / J14-15: Formación Especifica | Presencial                     | Gestión de Servicios Hoteleros   | 8 (J:2003)<br>10 (J:2014/15) | Lunes y Jueves 16 a 18                                | Pereyra, Stella                       | <b>Planes 2003/2014/2015</b> | Introducción al Turismo (Diplomatura) // Introducción a la Hotelería  |
| Organización Hotelera | Obligatorio                                     | <b>Virtual para presencial</b> | Gestión de Alimentos y Bebidas   | 8                            | Virtual   | Bacigalupo, María Julia               | Plan 2003                    | Introducción al Turismo (Diplomatura) // Introducción a la Hotelería  |
|                       | Formación Especifica                            |                                | Gestión de operaciones y servicios gastronómicos   | 10                           |   |                                       | <b>Planes 2014/2015</b>      |   |
| Organización Hotelera | J03: Obligatorio / J14-15: Formación Especifica | <b>UVQ</b>                     | <b>Planificación Gastronómica</b> (Equivalencia: <i>Gestión de Alimentos y Bebidas- Plan: 2003 // Gestión de operaciones y servicios gastronómicos- Plan 2014/15</i> ) | 8 (J:2003)<br>10 (J:2014/15) | Inicio: 12 de marzo<br>Finalización: 24 de junio 2020 | Bacigalupo, María Julia /Damon Pichat | <b>Plan 2003/2014/2015</b>   | Introducción al Turismo (Diplomatura) // Introducción a la Hotelería  |
| Organización Hotelera | Licenciatura                                    | Presencial                     | Congresos y Eventos  | 8                            | Miércoles 18 a 22                                     | Naredo, Héctor                        | Plan 2003                    | Gestión de Servicios Hoteleros //Introducción a la Hotelería // Gestión de operaciones y servicios gastronómicos; |
|                       | Formación Aplicada                              |                                | Organización de Eventos  | 10                           |   |                                       | <b>Planes 2014/2015</b>      |   |

|              |                               |                       |  |                              |                                   |                     |                              |  |
|--------------|-------------------------------|-----------------------|--|------------------------------|-----------------------------------|---------------------|------------------------------|--|
| Contabilidad | Licenciatura                  | Presencial con campus | Estados Contables y toma de decisiones                       | 8                            | Lunes y jueves 18 a 20            | Bonifati, Pablo     | Plan 2003                    | <b>Gestión de Servicios Hoteleros // Introducción a la Hotelería // Gestión de operaciones y servicios gastronómicos</b>                       |
| Admin.       | Formación Aplicada            |                       | Información Contable y de Gestión para la actividad hotelera | 10                           |                                   |                     | <b>Planes 2014/2015</b>      |  |
| Admin.       | J 03: Licenciatura            | Presencial con campus | Marketing  | 8 (J:2003)<br>10 (J:2014/15) | Martes y viernes 18 a 20          | Albarellos, Aldo.   | <b>Planes 2003/2014/2015</b> | <b>Gestión de Servicios Hoteleros // Introducción a la Hotelería // Gestión de operaciones y servicios gastronómicos</b>                       |
|              | J 14-15: Formación Específica |                       | Marketing  | 8 (J:2003)<br>10 (J:2014/15) | Martes y viernes 20 a 22          |                     | <b>Planes 2003/2014/2015</b> |  |
| Admin.       | Licenciatura                  | Semi Presencial       | Recursos Humanos   | 8                            | Miércoles 18 a 20 Viernes virtual | Barreto, Ariel      | Plan 2003                    | <b>Gestión de Servicios Hoteleros // Introducción a la Hotelería // Gestión de operaciones y servicios gastronómicos</b>                       |
|              | Formación Específica          |                       | Dirección de RRHH  | 10                           |                                   |                     | <b>Planes 2014/2015</b>      |  |
| Admin.       | Licenciatura                  | Presencial con campus | Recursos Humanos   | 8                            | Martes y viernes 18 a 20          | Gaiardo, Norma      | Plan 2003                    | <b>Gestión de Servicios Hoteleros // Introducción a la Hotelería // Gestión de operaciones y servicios gastronómicos</b>                       |
|              | Formación Específica          |                       | Dirección de RRHH  | 10                           |                                   |                     | <b>Planes 2014/2015</b>      |  |
| Derecho      | Licenciatura                  | Presencial con campus | Derecho Comercial y Tributario                               | 8                            | Lunes y jueves 18 a 20            | Zunino, Gustavo     | Plan 2003                    | <b>Gestión de Servicios Hoteleros // Introducción a la Hotelería</b>   |
|              | Formación Específica          |                       | Derecho Comercial  | 10                           |                                   |                     | <b>Planes 2014/2015</b>      |  |
| Admin        | Licenciatura                  | Presencial            | Control de Gestión   | 8                            | Lunes y jueves 16 a 18            | Troyanovich, Fabián | Plan 2003                    | <b>Gestión de Servicios Hoteleros // Introducción a la Hotelería // Gestión de operaciones y servicios gastronómicos // Dirección de RR HH</b> |
|              | Formación Aplicada            |                       | Planificación y Control de Gestión                           | 10                           |                                   |                     | <b>Planes 2014/2015</b>      |  |

|                       |                         |                       |   |    |                          |                      |                         |   |
|-----------------------|-------------------------|-----------------------|---|----|--------------------------|----------------------|-------------------------|---|
| Organización Hotelera | Licenciatura            |                       | Taller de Integración                                 | 8  |                          |                      | Plan 2003               | <b>Gestión de Servicios Hoteleros // Introducción a la Hotelería // Gestión de operaciones y servicios gastronómicos // Información contable y de gestión para la actividad hotelera // Gestión Comercial // Marketing // Dirección de RR HH // Derecho Comercial</b> |
| Admin                 | Formación Aplicada      | Presencial            | Evaluación de Proyectos de Inversión                  | 10 | Lunes y jueves 18 a 20   | Cannizzaro, Ezequiel | <b>Planes 2014/2015</b> |   |
| Lenguas extranjeras   | Licenciatura            | Presencial con campus | Inglés Hotelero I                                     | 8  | Martes y Viernes 18 a 20 | Balcarce, Gimena     | Plan 2003               |   |
|                       | Licenciatura            |                       | Inglés Hotelero II                                    | 8  |                          |                      | Plan 2003               | <b>Inglés Hotelero I</b>  |
|                       | Otros requisitos        |                       | Inglés Hotelero I                                     | 10 |                          |                      | <b>Planes 2014/2015</b> |   |
|                       | Licenciatura            | Presencial con campus | Inglés Hotelero III                                   | 8  | Lunes y jueves 20 a 22   | Anselmo, Gabriela    | Plan 2003               | <b>Inglés Hotelero I y II</b>   |
|                       | Otros requisitos        |                       | Inglés Hotelero II                                    | 10 |                          |                      | <b>Planes 2014/2015</b> | <b>Inglés Hotelero I</b>  |
|                       | Otros requisitos        | Presencial con campus | Inglés Hotelero III                                   | 10 | Martes y viernes 16 a 18 | Balcarce, Gimena     | <b>Planes 2014/2015</b> | <b>Inglés Hotelero I y II</b>   |
|                       | Otros requisitos        | Presencial con campus | Portugués   | 10 | Lunes y Jueves 14 a 16   | Soria, Guillermo     | <b>Planes 2014/2015</b> |   |
| Organización Hotelera | Obligatorio - Pasantías | Presencial            | Seminario Taller Práctica pre-profesional Pasantías   | 0  | Miércoles 14 a 18        | Pereyra, Stella      | Plan 2003               |   |
|                       | Otros requisitos        |                       | Seminario Taller Propedéutico de Práctica Integradora | 5  |                          |                      | <b>Planes 2014/2015</b> |   |

|                       |                    |                                |   |    |                          |                         |                         |  |
|-----------------------|--------------------|--------------------------------|---|----|--------------------------|-------------------------|-------------------------|--|
| Hotelería             | Electivo           | Presencial                     | Comercialización de la Pyme Hotelera                      | 8  | Martes y Viernes 20 a 22 | Zanchetti, Walter       | Plan 2003               | Gestión de Servicios Hoteleros // Introducción a la Hotelería // Gestión de operaciones y servicios gastronómicos // Marketing |
| Admin                 | Formación Aplicada |                                | Gestión Comercial   | 10 |                          |                         | <i>Planes 2014/2015</i> |  |
| Organización Hotelera | Formación Aplicada | Presencial                     | Innovación y Tecnología en Turismo y Hotelería            | 10 | Lunes y Jueves 16 a 18   | Kohen, Pablo            | <i>Planes 2014/2015</i> | Gestión de Servicios Hoteleros // Introducción a la Hotelería // Gestión de operaciones y servicios gastronómicos.             |
| Admin.                | Electivo           | Presencial                     | Investigación de Mercado                                  | 8  | Martes y viernes 16 a 18 | Azeglio, Armando        | Plan 2003               | Gestión de Servicios Hoteleros, Introducción a la Hotelería;   |
|                       |                    |                                | Análisis de Mercado, posicionamiento y toma de decisiones | 10 |                          |                         | <i>Planes 2014/2015</i> |  |
| Derecho               | Electivo           | Presencial con campus          | Legislación Laboral                                       | 10 | Lunes y jueves 20 a 22   | Mandelik, Mabel         | <i>Planes 2014/2015</i> | Gestión de Servicios Hoteleros // Introducción a la Hotelería // Gestión de operaciones y servicios gastronómicos;             |
| Organización Hotelera | Electivo           | <b>Virtual para presencial</b> | Mantenimiento, Seguridad y Accesibilidad Hotelera         | 10 | Virtual                  | Fernández Agüeda        | <i>Planes 2014/2015</i> | Gestión de Servicios Hoteleros // Introducción a la Hotelería // Gestión de operaciones y servicios gastronómicos              |
| Organización Hotelera | Electivo           | Presencial                     | Sistema de Gestión Hotelero Gastronómico                  | 10 | Miércoles 14 a 18        | Magri Harsich, Gabriela | <i>Planes 2014/2015</i> | Gestión de Servicios Hoteleros // Gestión de operaciones y servicios gastronómicos;  |



|                       |  |            |  |                              |  |                                       |                            |   |
|-----------------------|--|------------|--|------------------------------|--|---------------------------------------|----------------------------|---|
| Organización Hotelera | Electivo   | Presencial | Gestión de abastecimientos en empresas hoteleras   | 10                           | Miércoles 18 a 22  | Marcelo Piedras                       | <b>Planes 2014/2015</b>    | <b>Gestión de Servicios Hoteleros // Introducción a la Hotelería // Gestión de operaciones y servicios gastronómicos.</b> |
| Turismo               | Electivo   | <b>UVQ</b> | <b>Higiene, Control y Manipulación de Alimentos</b> (UVQ - Lic. en Turismo y Hotelería y UNQ - J03)  | 8                            | <u>Inicia:</u> 7 de mayo<br><u>Finaliza:</u> 19 de agosto              | Bacigalupo, María Julia               | Plan 2003                  | <b>Gestión de operaciones y servicios gastronómicos;</b>  |
| Organización Hotelera | J03: Obligatorio<br>J14/15: Formación Específica | <b>UVQ</b> | <b>Planificación Gastronómica</b> (Equivalencia: <i>Gestión de Alimentos y Bebidas- Plan: 2003 // Gestión de operaciones y servicios gastronómicos- Plan 2014/15</i> ) | 8 (J:2003)<br>10 (J:2014/15) | <u>Inicio:</u> 23 de julio<br><u>Finalización:</u> 4 de noviembre 2020 | Bacigalupo, María Julia /Damon Pichat | <b>Plan 2003/2014/2015</b> | <b>Introducción al Turismo (Diplomatura) // Introducción a la Hotelería</b>   |
| Turismo               | Electivo   | <b>UVQ</b> | <b>Relaciones Publicas</b>   | 10                           | <u>Inicio:</u> 12 de marzo<br><u>Finalización:</u> 24 de junio 2020    | Graciela Molina del Prado             | <b>Planes 2014/2015</b>    | <b>Gestión de Servicios Hoteleros //Introducción a la Hotelería // Gestión de operaciones y servicios gastronómicos;</b>  |

Información adicional para las Materias dictadas de forma **Virtual** para estudiantes  
modalidad Presencial:

- *Mantenimiento, Seguridad y Accesibilidad Hotelera.*
- *Gestión de Alimentos y Bebidas (plan 2003) // Gestión de Operaciones y Servicios Gastronómicos (Plan 2014/15)*

*Ambos cursos se dictarán en el campus UNQ, [campus.unq.edu.ar](http://campus.unq.edu.ar) bajo la modalidad virtual, PERO con **instancias de evaluación y otras, de carácter presencial obligatorias y pautadas por las profesoras en el primer día de clase.***

*Se dictarán de la siguiente manera:*

- Mantenimiento, Seguridad y Accesibilidad Hotelera: **martes de 14.00 a 16.00 horas**
- Gestión de Alimentos y Bebidas (plan 2003) // Gestión de Operaciones y Servicios Gastronómicos (Plan 2014/15): **viernes de 14.00 a 16.00 horas**

*La **primera clase** de cada materia (martes 17/3 y viernes 20/3 respectivamente) y **TODAS LAS INSTANCIAS** de evaluación **SERÁN DE CARÁCTER PRESENCIAL**, en aula a confirmar días antes del inicio de clases.*

## RESUMEN: CONTENIDOS MINIMOS DE LOS CURSOS

### **CURSO: INTRODUCCIÓN A LA HOTELERÍA**

**Área:** Organización Hotelera

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica

**Modalidad:** Presencial

**Docentes:** Valeria Gala

**Contenidos mínimos:** Visión general de la hotelería: su evolución, desde los orígenes del hospedaje hasta la hotelería moderna. Relaciones entre turismo, hotelería y gastronomía. La hotelería en el mundo. La hotelería en Argentina: conformación de la oferta hotelera nacional. Clasificación y categorización hotelera. Tipos de alojamiento turístico. Las nuevas modalidades. Tendencias. Cadenas hoteleras y hotelería independiente. Características. Franquicias, contratos de administración y consorcios. Indicadores de desempeño hotelero. Producto y servicio hotelero. Estrategias de la empresa. El cliente: diversidad de demandas. Idealización. La hotelería en su entorno: la Responsabilidad social empresaria (RSE) en la hotelería: Tendencias. La organización del hotel. Departamentalización: objetivos, funciones, interrelaciones. Producción de los servicios hoteleros.

**Forma de Evaluación:** Parcial, trabajos prácticos y examen integrador.

**Horas de estudio recomendadas (extra clase):** 4 horas semanales.

**Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso:** Los correspondientes al curso Introducción al Turismo.

#### **Breve curriculum vitae de la docente:**

**Valeria Gala:** Licenciada en Administración Hotelera de la UNQ, Magister en Desarrollo y Gestión de Destinos Turísticos, Cursos de Posgrado: Gestión de Empresas de Servicios y en Gestión Competitiva de MiPyMEs de Servicios Turísticos. Tiene experiencia docente en institutos terciarios. Se ha desarrollado profesionalmente en hoteles del interior de nuestro país. Es miembro del Proyecto de Investigación: Seguridad, salud y Derechos Humanos en el turismo.

e-mail: [vgala@unq.edu.ar](mailto:vgala@unq.edu.ar)

---

### **CURSO: GESTIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS**

**Área:** Organización Hotelera

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica

**Modalidad:** presencial

**Docente:** Pereyra, Stella Maris

**Contenidos mínimos:** La gestión de los servicios: conceptualización y tendencias. Departamento de Ama de Llaves. Estructura. Organización. Funciones. Puestos de trabajo. Áreas de responsabilidad: habitaciones, áreas públicas, áreas privadas, lavadero: equipos y elementos de uso en el área; procedimientos y técnicas de trabajo; servicios que ofrece, circuitos, controles, inventarios y presupuesto del departamento. Departamento de Front Office. Gestión de reservas y tarifas, planes de alojamiento. Procedimientos de check in y checkout. Gestión informatizada del sector. Controles de cuentas. Estadísticas del sector. Auditoría nocturna. Introducción a la gestión de ingresos (RM: Revenuemanagement). Hotelería hospitalario: los servicios hoteleros en centros de salud.

**Forma de evaluación:** dos parciales, coloquio final y un TP integrador al final del curso.

**Horas de estudio recomendadas:** 3 horas semanales

**Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso:** El curso Introducción a la hotelería.

**Breve curriculum vitae de la docente:**

***Stella Maris Pereyra:*** Lic. en Administración Hotelera, UNQ. Posgrados: Maestría en Tecnología Informática aplicada en Educación, Especialización en Docencia en Entornos Virtuales; Gestión de MIPYMES de servicios turísticos (2009); Capacitación Docente en Conjunción con Títulos Habilitantes (UTN, 2007); y otros cursos sobre temáticas de RRHH y MKT. Es investigadora del proyecto I+D 2018/2019: "El Turismo socio solidario de base comunitaria. Evolución y desarrollo. (1990-2015)". Docente de cursos de Extensión Universitaria. Directora de proyectos de extensión. Docente de grado del Seminario de Prácticas Pre-profesionales, de los cursos Organización de Eventos y Gestión de Servicios Hoteleros para la Lic. en Administración Hotelera desde el año 2008. Tutora de estudiantes y coordinadora del Sistema de Pasantías desde el año 2008 a la fecha.

**e-mail:** [smpereyra@unq.edu.ar](mailto:smpereyra@unq.edu.ar)

---

***CURSO: GESTIÓN DE OPERACIONES Y SERVICIOS GASTRONÓMICOS***

**Área:** Organización Hotelera

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica

**Modalidad:** Virtual para presencial.

**Docente:** María Julia Bacigalupo

**Contenidos mínimos:** Introducción al negocio de la gastronomía. El mercado, los clientes y tendencias. Las estrategias de trabajo, la planificación, previsión y control de la empresa gastronómica. Tipos de negocios. Los menús y su organización. La cocina y los vinos en Argentina. Perfil profesional en el negocio. Organización del trabajo y descripción de los perfiles de trabajo. Procesos productivos y de servicios: cocinas, despacho de bebidas y servicio de atención al cliente. Organización, necesidades y gestión. Control de los procesos. El control de la calidad y la inocuidad. Las buenas prácticas y los procesos estandarizados de saneamiento. Los costos por departamentos: costos de producción, costos del servicio. Las ventas de comidas y bebidas. El punto de equilibrio y la rentabilidad.

**Forma de evaluación:** La misma, se regirá según Resolución CS 201/18 del Régimen de estudios de la UNQ. Además dos parciales, y un TP integrador al final del curso.

**Horas de estudio recomendadas:** 3 horas semanales

**Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso:** Los correspondientes al curso de Introducción a la Hotelería.

***María Julia Bacigalupo:*** Es Ingeniera Agrónoma con estudios de postgrado en Agronegocios de la Facultad de agronomía de la UBA, y maestranda en la misma especialidad. Se desempeñó como chef de cocina desde el año 1989 logrando así un conocimiento profundo de la producción en restaurantes. Ha sido chef comercial, aplicando estrategias de marketing y ventas al sector con productos convenientes. Es capacitadora y asesora de negocios para emprendimientos agroalimentarios y gastronómicos. Es capacitadora y asesora de negocios para emprendimientos agroalimentarios y gastronómicos.

**e-mail** [maria.bacigalupo@unq.edu.ar](mailto:maria.bacigalupo@unq.edu.ar)

---

***CURSO: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS***

**Área:** Organización Hotelera

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación aplicada.

**Modalidad:** Presencial

**Docente:** Héctor Naredo

**Contenidos mínimos:** La importancia de los eventos en la captación de turismo y en la optimización de la calidad. Relación y valoración de los eventos en el turismo. El organizador de eventos: perfil profesional, formación, especialización, incumbencias. Etapas de la organización de eventos: sus características, definiciones, actividades correspondientes a cada una. Planificación: etapas, definición del plan, diseño de cronogramas, estrategias. Los eventos: clasificación y características, tipología, segmentación, marketing, tendencias. Recursos Humanos: comités, personal para la organización y puesta en marcha. Publicidad y difusión: medios, tendencias. Diseño y ambientación: recursos necesarios, montaje de salones. Organización de Congresos y convenciones. Organización de Ferias y Exposiciones. Ceremonial y protocolo. Eventos sostenibles.

**Forma de evaluación:** 2 parciales, trabajos prácticos individuales y grupales.

**Horas de estudio recomendadas:** 3 horas semanales

**Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso:** Los incluidos en los cursos Introducción al Turismo y Administración de empresas.

**Breve curriculum vitae del docente:**

**Héctor Naredo:** Licenciado en Relaciones Públicas y Relaciones Humanas. Vicepresidente del Consejo de Profesionales de Relaciones Públicas de la Pcia. de Bs. As. Profesor Titular de la cátedra de Relaciones Públicas de la Universidad de Morón. Director de la carrera en Relaciones Públicas de la Universidad Mercante. Director Ejecutivo del Estudio HN dedicado a investigación y consultoría en Relaciones Públicas, Comunicaciones y Organización de Eventos.

**e-mail:** [hectornaredo@gmail.com](mailto:hectornaredo@gmail.com)

---

**CURSO: INFORMACIÓN CONTABLE Y DE GESTIÓN PARA LA ACTIVIDAD HOTELERA**

**Área:** Administración

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación aplicada.

**Modalidad:** presencial

**Docentes:** Pablo Bonifati

**Contenidos mínimos:** Estados contables básicos. Estado de situación patrimonial o balance general. Elementos que lo componen y su clasificación. Información complementaria relacionada. Información comparativa. Estado de resultados. Objetivos, contenido, formas de presentación. Estado de evolución del patrimonio neto. Objetivos, contenido, formas de presentación. Información complementaria relacionada. Información comparativa. Estado de flujo de efectivo. Antecedentes. Objetivos, contenido, formas de presentación. Información complementaria relacionada. Información comparativa. Tratamiento de los diferentes estados contables: básicos, obligatorios, comparativos y consolidados. Planeamiento y presupuesto. Presupuesto Económico y financiero. Preparación y confección de los Estados contables prospectivos. Balance proyectado. Análisis de los Estados Contables. Análisis de Estructura. Análisis de tendencias. Rentabilidad del PN. Liquidez corriente, seca, total. Endeudamiento. Informe económico - financiero. Análisis de la situación de solvencia. Análisis de la rentabilidad. Punto de equilibrio económico. Análisis del uso de la financiación propia y externa. Variaciones del capital corriente. Enfoques del capital de trabajo. Rentabilidad del capital propio. Análisis de sus causas.

**Forma de evaluación:** 2 parciales, trabajos prácticos y examen integrador.

**Horas de estudio recomendadas:** 4 horas semanales.

**Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso.** Los relacionados con los cursos de Administración de empresas, Contabilidad General y Costos.

**Breve curriculum vitae de los docentes:**

**Pablo Bonifati**: Es Contador Público Nacional y completó el posgrado en Gestión de Pymes, ambos títulos de la Universidad Nacional de Buenos Aires. En la actualidad, se desempeña como profesor Asociado en la Universidad Nacional de Quilmes. Docente de Grado y Posgrado en la Maestría y Especialización en Desarrollo y Gestión del Turismo de la UVQ. Director e integrante de Tribunal de Tesis de posgrado. Docente de la universidad Virtual de Quilmes desde el año 2002. Docente de Posgrado en la Asociación Argentina de Hoteleros. Miembro integrante del área de Administración desde el año 1993, impartió distintas asignaturas vinculadas con su campo profesional, tanto en la Carrera de Administración Hotelera como en la Diplomatura en Ciencias Sociales. En lo referente a vinculación y transferencia, tutor del área de Administración para el Programa de Formación Docente y Auxiliares académicos, ex coordinador del Área de Administración de la UNQ, expositor, miembro organizador de distintos congresos relacionados con su actividad y Tutor de pasantías extracurriculares para la Carrera de Administración Hotelera con la empresa Apres S.A. desde el año 2008 a la fecha. Es Gerente de Administración y Finanzas en una empresa de servicios y titular de estudio contable para la pequeña y mediana empresa. Autor de la Carpeta de trabajo de Legislación Impositiva, para el bachillerato de la UVQ, coautor del libro Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros y Turísticos, Coautor del libro Emprender el camino y alcanzar un mundo mejor.

E-mail: [pbonifa@unq.edu.ar](mailto:pbonifa@unq.edu.ar);

---

**CURSO: MARKETING**

**Área:** Administración

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica.

**Modalidad.** Presencial

**Docente:** Aldo Francisco Albarellos

**Contenidos mínimos:** Fines y funciones del Marketing. Teoría general del marketing. Marketing de servicios. El proceso decisorio del consumidor. Concepto de diferenciación de producto, valor y segmentación. El proceso de planeamiento en marketing. Análisis del producto, del mercado, de la competencia, de segmentación. La investigación de mercado. Aspectos funcionales del marketing. El producto: ciclo de vida. Marcas. La distribución del servicio. Logística. Canales de distribución. Concepto, flujo, funciones y evolución. Redes de distribución. Impulsión. La mezcla promocional. El precio. Políticas de fijación de precios. Las tarifas hoteleras. Implementación de un plan de marketing para hotelería.

**Forma de evaluación:** Exámenes parciales, Tests de lecturas, Trabajos prácticos y elaboración de un Plan de Marketing

**Horas de estudio recomendadas:** incluyendo las lecturas y los trabajos, se requiere una dedicación de 10 horas semanales.

**Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso:** es aconsejable haber cursado: Administración de Empresas, Contabilidad General y Costos.

**Breve curriculum vitae del docente:**

**Aldo Francisco Albarellos**: Docente de grado y posgrado en Marketing en las Universidad Nacional de Quilmes, Universidad de Buenos Aires, Nacional de La Plata, Nacional de Rosario, Nacional de Entre Ríos, del Salvador, Santo Tomas de Aquino, Tecnológica Nacional Buenos Aires, Tecnológica Nacional Avellaneda. Consultor de empresas, universidades e instituciones académicas. Posee una experiencia de más de 30 años en la gerencia de empresas.

**e-mail:** [aldo.albarellos@unq.edu.ar](mailto:aldo.albarellos@unq.edu.ar) ; [afalbarellos@gmail.com](mailto:afalbarellos@gmail.com)



**CURSO: DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS: RECURSOS HUMANOS**

**Área:** Administración

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica.

**Modalidad:** presencial

**Docente:** Norma Beatriz Gaiardo; Ariel Barreto.

**Contenidos mínimos:** Gestión Integral de Recursos Humanos: Concepto, objetivos, funciones, procesos. Modelos de gestión en las organizaciones laborales. Problemática del empleo y desempleo. Impacto de los aspectos sociales en las Organizaciones. Planeamiento organizacional y planificación estratégica de recursos humanos. Comportamiento organizacional: individuo, grupo, organización, selección, capacitación y desarrollo. Administración de Personal. Estructura organizacional. Remuneraciones: compensaciones y beneficios. Calidad de vida laboral: condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). Relaciones laborales. Legislación vigente.

**Forma de evaluación:** 2 parciales individuales y 1 examen grupal integrador.

**Horas de estudio recomendadas:** 4 horas semanales.

**Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso:** es aconsejable tener conocimientos sobre administración y haber cursado algunos de los cursos específicos de hotelería (Introducción a la Hotelería, y/o Gestión de servicios Hoteleros)

**Breve Currículo vitae de la docente:**

**Norma Beatriz Gaiardo:** Licenciada en Relaciones Industriales de UADE. Posee estudios de Postgrado en Gestión Organizacional (Universidad Latinoamericana). Gerenciamiento de Centros educativos rurales (Instituto Ruppiner-Universidad de Tel Aviv, Israel). Marketing (Fundación Conrad Adenauer). Cuenta con antecedentes en docencia universitaria en UADE. UM y docencia de postgrado en la Universidad de Belgrano. Invitada de Universidades y Centros de altos estudios del interior y exterior del país. En el orden profesional se desempeña como Directora de CLAIC Co.Ltd.(China LatinAmerica), Fundadora y Directora de Dífta Internacional. Representante para Arg.y Am. Latina de la Univ. de LiaoNing (RPCChina) Es consultora organizacional y de negocios en procesos de reingeniería y cambio para Individuos, Instituciones, Empresas y Grupos empresarios. Creadora y conductora de Programas de Capacitación en temáticas de Recurso Humanos

**e-mail:** [ngaiardo@unq.edu.ar](mailto:ngaiardo@unq.edu.ar)

**Ariel Barreto:** Magister en Gestión de Micro, Pequeñas y Medianas empresas. Universidad Nacional de Lanús. Licenciado en Administración Hotelera (UNQ.). Finalizó las Maestrías en: Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos en la Universidad Internacional de Andalucía; España y Gestión de Micro - pequeña y mediana empresa; UNLA. Es analista - auditor en Calidad y Productividad bajo Normas ISO. Se desempeña como docente investigador desde 1995 (UNQ.) y desde 2003 en la Facultad de Turismo y Urbanismo (UNSL) en áreas vinculadas a la gestión de las personas & Gerenciamiento Hotelero. Fue docente del Programa modalidad virtual (UNQ) desde 2006 a 2010. Es Codirector de la Unidad Ejecutora de la Carrera Administración Hotelera desde 2008 a la fecha. Se Desempeñó como responsable de las áreas: Administración de Personal y Calidad en empresas de producción y servicios. Se desempeñó como asesor y formador del Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica – OEA. Es Consultor Independiente en Gestión y Calidad en el Sector Hotelero.

**e-mail:** [abarreto@unq.edu.ar](mailto:abarreto@unq.edu.ar)

**CURSO: DERECHO COMERCIAL**

**Área:** Derecho

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica

**Modalidades:** presencial

**Profesores:** Gustavo Zunino

**Contenidos mínimos:**

Los principios básicos del derecho privado. El Código Civil y Comercial de la Nación, Ley 26.994. El derecho comercial. El empresario. La empresa. El fondo de comercio. La administración. Introducción a los contratos en general. Los contratos comerciales en general. Régimen de patentes y marcas. Derechos de propiedad intelectual. Defensa de la competencia. Régimen anticartel y antitrust. Defensa de los consumidores y usuarios. Régimen de Seguros. Títulos de crédito y circulatorios. Los contratos bancarios. El contrato del transporte de pasajeros y equipaje nacional e internacional. El contrato de hospedaje y la hotelería. Relaciones contractuales comerciales afines. Régimen general del turismo nacional e internacional. Las relaciones contractuales derivadas de la actividad turística. Los contratos de empresas. Las sociedades comerciales. El régimen concursal. Instituciones y organismos del derecho internacional y del turismo internacional.

**Forma de evaluación:** 2 exámenes parciales teórico-prácticos (escritos u orales), con 1 examen recuperatorio general y 1 examen integrador obligatorio al finalizar el curso.

**Horas de estudio recomendadas:** 4 horas semanales

**Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso:** es aconsejable tener conocimientos sobre administración y haber cursado algunos de los cursos específicos de hotelería (Introducción a la Hotelería, Gestión de Servicios Hoteleros)

**Breve curriculum vitae del docente:**

**Gustavo Zunino:** Abogado y Procurador egresado de la UBA. Posgrado en Carrera Docente (UBA). Docente Adjunto Regular Ordinario de la Facultad de Derecho (UBA) y del Ciclo Básico Común (UBA). Docente Asociado Regular Ordinario de la Universidad Nacional de Quilmes. Docente Titular del ICAP -Instituto de Capacitación Parlamentaria de la H. Cámara de Diputados de la Nación-. Ex docente de posgrado de la UVQ. Ex Coordinador del Área de Derecho (UNQ). Ex docente investigador (UNQ). Consultor jurídico - económico. Autor de bibliografía de texto y de artículos varios. Ex becario AFS en EE.UU. Ex becario BID en EE.UU. Jurado del Consejo de la Magistratura de la CABA. Asesor Jurídico de la Cámara Argentina de Importadores.

**e-mail:** [gzunino@unq.edu.ar](mailto:gzunino@unq.edu.ar)

**CURSO: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTION**

**Área:** Administración

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación aplicada.

**Modalidad:** presencial.

**Docente:** Fabian Troyanovich

**Contenidos mínimos:**

Fundamentos teóricos y conceptuales del proceso de planificación táctica. Temporalidad de las etapas del macro proceso de planificación. Gestión centrada en la calidad. Supervivencia, crecimiento y utilidad. Crecimiento interno y externo. Construcción de la demanda. Mercados y compromisos mutuos. Construcción de la oferta. Procesos internos y trilogía de la oferta. Ciclo de vida internacional de los productos. Portafolio integrado. Arquitectura de la

macro cadena de valor. Competencias centrales. Satisfacción del personal. Sistema de medición de la gestión empresarial. Cuadro de mando integral. Planes de acción tácticos

**Forma de evaluación:** 2 exámenes parciales teórico-prácticos, trabajos prácticos y examen integrador.

**Horas de estudio recomendadas:** 5 horas semanales

**Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso:** se recomienda haber cursado Administración de Empresas, Contabilidad, Información contable y de gestión, y cursos específicos de hotelería.

**Breve curriculum vitae del docente:**

**Fabian Troyanovich:** Es licenciado en Comercialización, Lic. en Administración y Lic. en Relaciones Públicas. Tiene además una Especialización en Comunicación e imagen y Técnicas de gestión y negociación. U.A.D.E. Posee experiencia como docente universitario y con una amplia experiencia profesional. Se ha desempeñado en nivel de Gerencia en Empresas privadas y en el Sector público.

e-mail: [ftroyanovich@unq.edu.ar](mailto:ftroyanovich@unq.edu.ar)

---

***CURSO: Evaluación de Proyectos de Inversión***

**Área:** Administración

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación aplicada

**Modalidades:** presencial

**Docente:**Ezequiel Cannizzaro

**Contenidos mínimos:**

Teoría de la planificación. El proceso de preparación y evaluación de proyectos. El mercado. La estructura económica del mercado. El estudio de mercado. Valoración económica de las variables técnicas. La organización. El estudio financiero. Inversiones. Flujo de caja proyectado. Financiamiento y tasa de descuento. La evaluación de los impactos ambientales de los proyectos

**Forma de evaluación:** Seregirá según el art. 9° del Régimen de Estudios de la UNQ (CS): 201/18,

**Horas de estudio recomendadas:** 4 horas semanales

**Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso:** es aconsejable haber cursado y aprobado el núcleo de formación específica. También se recomienda tener cursado gran parte del núcleo de formación aplicada.

**Breve curriculum vitae del docente:**

Licenciado en Administración, egresado de la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA. Finalizó la Maestría en Gestión de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en la UNLa. En el ámbito académico se desempeña como docente investigador en la Universidad Nacional de Quilmes (modalidad presencial y virtual) desde el año 2007; actualmente en los cursos Evaluación de Proyectos de Inversión, Introducción a las PyMEs -Características y Problemáticas-, y Emprendimientos de Servicios. Asimismo, se desempeña como investigador del proyecto I+D "El Turismo socio solidario de base comunitaria. Evolución y desarrollo. (1990-2015)". Director de la Tecnicatura Universitaria en Gestión de Pequeñas y Medianas Empresas, del Departamento de Economía y Administración de la UNQ desde el año 2018. Ha realizado diversos trabajos y publicaciones en congresos y encuentros en carácter de ponente. En el ámbito laboral, tiene a su cargo el área administrativa y financiera de una empresa del sector productivo.

### **CURSO INGLES HOTELERO I**

**Área:** Lenguas extranjeras

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Núcleo de otros requisitos.

**Modalidad:** presencial

**Docente:** Lic. Gimena, Balcarce

**Contenidos mínimos:** Desarrollo de la competencia comunicativa básica. El discurso oral (escucha y habla). El discurso escrito (lectura y escritura). Niveles del lenguaje: aspectos lexicales, fonológicos, gramaticales, funcionales y discursivos de situaciones de comunicación en la lengua inglesa. Patrones retóricos recurrentes. Contenidos temáticos: Información personal. Las áreas en el hotel. Tareas y responsabilidades. La reserva: toma, modificación y anulación. Procedimientos de check-in/out. Información sobre servicios, horarios y precios del hotel y el restaurante. Servicio de lavandería. Intercambios de información telefónicos y presenciales. FAQs en todos los sectores del hotel. Toma de pedidos. Platos y bebidas locales e internacionales.

**Horas de estudio recomendadas:** 4 horas semanales

#### **Breve curriculum vitae de la docente:**

**Gimena Balcarce** Prof. de inglés (ISP PIOXII), Licenciado en la Enseñanza del Idioma Inglés (CAECE) y Especialización en Docencia en Entornos Virtuales (UVQ) aun en curso. Docente Ordinaria de la Universidad Abierta Interamericana desde 2010 y de la UNQ para cursos de grado desde 2013. En el último año ha dictado Cursos de Inglés de Suficiencia anual para los Diplomas, cursos de Inglés Hotelero I y III, e Inglés I para las carreras virtuales en UVQ.

**e-mail:** [gimena.balcarce@unq.edu.ar](mailto:gimena.balcarce@unq.edu.ar)

---

### **Curso: INGLÉS HOTELERO II**

**Área:** Lenguas extranjeras

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Núcleo de otros requisitos.

**Modalidad:** Presencial

**Profesora:** Anselmo, Gabriela

#### **Contenidos mínimos:**

Desarrollo de la competencia comunicativa elemental. Discurso oral (escucha y habla). El discurso escrito (lectura y escritura). Niveles del lenguaje: aspectos lexicales, fonológicos, gramaticales, funcionales y discursivos de situaciones de comunicación en la lengua inglesa. Patrones retóricos recurrentes. Contenidos temáticos: Segmentación del mercado hotelero: características de los clientes/tipos de huésped. El procedimiento de check-out: descripción de la cuenta. Moneda y tipo de cambio. Medios de pago. Destinos turísticos nacionales. Sitios de interés y áreas de recreación. Ubicación y medios de transporte. Uso de mapas y planos. Indicaciones sobre cómo llegar a un lugar. Información sobre el estado del tiempo. Actividades de interés turístico según tipo de huésped. Correspondencia: cartas, correos electrónicos y faxes. Gestión y resolución de reclamos y pedidos. La solicitud de empleo. El CV. La entrevista laboral.

**Forma de evaluación:** Dos evaluaciones y trabajos prácticos integradores.

**Horas de estudio recomendadas:** 4 horas semanales

**Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso:** Inglés hotelero I

---

### **CURSO INGLES HOTELERO III**

**Área:** Lenguas extranjeras

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Núcleo de otros requisitos.

**Modalidad:** presencial

---

**Docente:** Lic. Gimena, Balcarce

**Contenidos mínimos:**

Contenidos lingüísticos: Desarrollo de la competencia comunicativa intermedia. El discurso oral (escucha y habla). El discurso escrito (lectura y escritura). Niveles del lenguaje: aspectos lexicales, fonológicos, gramaticales, funcionales y discursivos de situaciones de comunicación en la lengua inglesa. Patrones retóricos recurrentes. Contenidos temáticos: La actividad de la hospitalidad: objetivos y políticas de la organización hotelera. Clasificación, modelos de gestión hotelero-para hotelero. Turismo: ecológico, sustentable, masivo, social y solidario. Calidad en servicios hoteleros. Gestión y organización de eventos. Atención al cliente. La presentación oral. Charlas y conferencias.

**Horas de estudio recomendadas:** 4 horas semanales

**Breve curriculum vitae de los docentes:**

**Gimena Balcarce:** Prof. de inglés (ISP PIOXII), Licenciado en la Enseñanza del Idioma Inglés (CAECE) y Especialización en Docencia en Entornos Virtuales (UVQ) aun en curso. Docente Ordinaria de la Universidad Abierta Interamericana desde 2010 y de la UNQ para cursos de grado desde 2013. En el último año ha dictado Cursos de Inglés de Suficiencia anual para los Diplomas, cursos de Inglés Hotelero I y III, e Inglés I para las carreras virtuales en UVQ.

**e-mail:** [gimena.balcarce@unq.edu.ar](mailto:gimena.balcarce@unq.edu.ar)

---

**CURSO: PORTUGUES**

**Área:** Lenguas extranjeras.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Núcleo de otros requisitos.

**Modalidad:** presencial

**Docente:** Prof. Guillermo Soria

**Contenidos Mínimos:**

Contenidos lingüísticos: Desarrollo de la competencia comunicativa. El discurso oral (escucha y habla). El discurso escrito (lectura y escritura). Niveles del lenguaje: aspectos lexicales, gramaticales, fonológicos, funcionales y discursivos correspondientes a situaciones de comunicación básicas en la lengua portuguesa. Contenidos temáticos: Áreas y funciones en el hotel. Diferentes tipos de alojamientos y acomodaciones. Reservas: toma, modificación y anulación. Correspondencia y comunicaciones telefónicas. Procedimientos de check-in y check-out. Información sobre servicios e instalaciones del hotel. El restaurante: sugerencias de platos, descripción de bebidas y comidas, servicio de cuarto. Lavandería. Sitios de interés y áreas de recreación. Ubicación y medios de transporte. Precios y medios de pago. Gestión y resolución de reclamos y pedidos. El Currículum Vitae. La entrevista laboral.

**Forma de evaluación:** Dos evoluciones y trabajos prácticos integradores.

**Horas de estudio recomendadas:** 4 horas semanales

**e-mail:** [gsoria@unq.edu.ar](mailto:gsoria@unq.edu.ar)

---

**CURSO: SEMINARIO TALLER PROPEDEÚTICO DE PRÁCTICA INTEGRADORA**

**Área:** Organización hotelera.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Núcleo de Otros requisitos.

**Modalidad:** presencial

**Docentes:** Stella Maris, Pereyra

**Contenidos mínimos:**

La Universidad: objetivos estratégicos vinculación con el ámbito laboral. El sector turístico-hotelerero: caracterización, desarrollo y evolución. La Licenciatura en administración hotelera: breve reseña histórica, posicionamiento, organización académica y su relación con las prácticas integradoras y/o pasantías educativas: concepto, objetivos, aspectos legales, requisitos, compromisos y responsabilidades, beneficios. Sistema de prácticas profesionales / pasantías: caracterización, requisitos y procedimientos de inscripción, publicación. Aspectos legales: Acuerdos Marco: requisitos, procedimientos, proceso de conformación. Acuerdos Individuales: procedimientos, contenidos. Comunicación. Ofertas de prácticas / pasantía: Inscripción, requisitos, procedimientos, Selección: procedimiento, responsabilidades, documentación. El currículum Vitae: rol y funciones, modelos, contenido, presentación. Carta de presentación: valoración, modelos, redacción, presentación. Presentación personal: estrategias, preparación previa, comunicación. Habilidades socio-laborales. Marketing personal. Comunicación: tutoría supervisada, encuestas, medios disponibles. Evaluación: seguimiento, informes parciales, informes finales, evaluación de desempeño. Acreditación: documentación requerida, procedimientos.

**Forma de evaluación:** actividades individuales y grupales, coloquio integrador final.

**Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso:** Los correspondientes a los cursos de formación específica y aplicada.

#### **Breve currículum vitae de la docente:**

**Stella Maris Pereyra:** Lic. en Administración Hotelera, UNQ. Posgrados: Maestría en Tecnología Informática aplicada en Educación, Especialización en Docencia en Entornos Virtuales; Gestión de MIPYMES de servicios turísticos (2009); Capacitación Docente en Conjunción con Títulos Habilitantes (UTN, 2007); y otros cursos sobre temáticas de RRHH y MKT. Es investigadora del proyecto I+D 2018/2019: "El Turismo socio solidario de base comunitaria. Evolución y desarrollo. (1990-2015)". Docente de cursos de Extensión Universitaria. Directora de proyectos de extensión. Docente de grado del Seminario de Prácticas Pre-profesionales, de los cursos Organización de Eventos y Gestión de Servicios Hoteleros para la Lic. en Administración Hotelera desde el año 2008. Tutora de estudiantes y coordinadora del Sistema de Pasantías desde el año 2008 a la fecha.

**e-mail:** [smpereyra@unq.edu.ar](mailto:smpereyra@unq.edu.ar)

---

#### **CURSO: GESTIÓN COMERCIAL**

**Área:** Administración.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación aplicada.

**Modalidad:** Presencial.

**Docente:** Walter Javier Zanchetti

**Contenidos mínimos:** Concepto de Gestión Comercial. CRM como herramienta de planificación de acciones comerciales. Tendencias de Mercado. Pronósticos y tendencias de ventas (Budget – forecast). Planificación de Objetivos, medios y acciones comerciales. Producción por segmento y cuenta. Pricing (gestión de tarifas). Tablero de control para la Gestión comercial- Elaboración. Seguimiento y Optimización de aplicación de medios y canales comerciales tradicionales y online. Criterios comerciales que definen la estrategia de canales. Consideraciones para seleccionar el territorio y ruta de venta. Conformación y dirección del equipo comercial. Determinación del tamaño y perfil de la fuerza comercial. Formatos de presentaciones y propuestas comerciales.

**Forma de evaluación:** trabajo práctico, exposición oral y examen integrador.

**Horas de estudio recomendadas:** 4 a 5 horas semanales.

**Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso:** es recomendable haber cursado: Marketing, Introducción a la Hotelería y Gestión de Servicios Hoteleros.



**Breve currículum vitae del docente:**

**Walter Zanchetti:** Licenciado en Administración Hotelera UNQ. Docente desde 2008 en la Universidad de Quilmes. Especialista en desarrollo y gestión del Turismo. Destacada experiencia en dirección, conformación, capacitación y control de equipos comerciales tanto en empresas de servicio como industria. El desempeño en empresas privadas dentro del área comercial inicia en el año 2001, llevando adelante tareas de ejecutivo comercial hasta el puesto gerencial, cuya permanencia se extiende en la actualidad. Adicionalmente trabaja como consultor y capacitador. Entre las organizaciones y empresas para las cuales ha gestionado se encuentra la Asociación de Hoteles de Turismo (AHT), la cual nuclea hoteles 4 y 5 estrellas a nivel nacional. Para tal asociación, trabaja en el armado, creación y dictado de cursos de capacitación.

e- mail:[wzanchetti@unq.edu.ar](mailto:wzanchetti@unq.edu.ar)

---

**CURSO: ANÁLISIS DE MERCADO, POSICIONAMIENTO Y TOMA DE DECISIONES**

**Área:** Administración.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos

**Modalidad:** presencial

**Docente:** Armando, Azeglio

**Contenidos mínimos:** Las etapas del proceso de investigación de Mercado. Los abordajes cualitativos en la investigación. Metodologías cualitativas en los estudios de mercado: focusgroups, entrevistas en profundidad, testeos cualitativos. Estrategias en investigación cualitativa: grupos de opinión, entrevistas en profundidad y técnicas proyectivas. Universo y muestra. Muestras probabilísticas y no probabilísticas. Posicionamiento, definición. Posicionamiento natural. Posicionamiento inducido. Posicionamiento táctico y estratégico. Las veintidós leyes del posicionamiento.

La información y la toma de decisiones. El sistema de información de Marketing (SIM). La información como base en el marketing para la toma de decisiones. Elementos componentes de un Sistema de Información de Marketing. Subsistema de Comunicación interna. Subsistema de Inteligencia. Subsistema de Investigación de mercados. Subsistema Científico de Administración de marketing. Tipo de decisiones. Decisiones estratégicas. Decisiones operativas.

Procesamiento de la información. Ponderación. Unificación de bases. Elaboración del informe final y resumen ejecutivo. Análisis de la información. Presentación de resultados

**Forma de evaluación:** Parcial, trabajos prácticos y examen integrador.

**Horas de estudio recomendadas:** 3 a 4 horas semanales.

**Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso:** Los correspondientes a los cursos de formación específica.

**Breve currículum vitae del docente**

**Armando Azeglio:** Licenciado en Administración de Empresas. Master en Dirección Comercial y Marketing (Escuela Internacional de negocios CEREM – España) Master en Turismo (Scuola Internazionale Turistiche – Italia) Master en Gestión Pública del Turismo (Universidad Internacional de Andalucía – España) Ha trabajado en hoteles como el Plaza de Roma y el Barceló Tambor Beach de Costa Rica siendo jefe de recepción de este último.

Asesor de varias gestiones en materia de turismo y comunicación en la Provincia de San Juan. Ha ejercido por más de diez años la docencia, en la UCC de San Juan y de San Luis. En la UNQ es docente investigador. Docente de postgrado desde 2010; curso: Estrategias de comercialización y posicionamiento de empresas turísticas” UNQ-AHT. Autor de los

libros: “Los estereotipos en la imagen turística de España y Argentina” (2011). “Yieldmanagement en hotelería. Estrategias para la inversión de ingresos en las PYMES” (2016). Director de Proyecto de Investigación: “El Turismo Socio Solidario de Base Comunitaria. Evolución y Desarrollo. 1990-2015

e-mail:[aazeglio@unq.edu.ar](mailto:aazeglio@unq.edu.ar)

---

### **CURSO: LEGISLACIÓN LABORAL**

**Área:** Derecho

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Curso Electivo.

**Modalidad:** Presencial

**Docentes:** Mabel Mandelik:

**Contenidos Mínimos:** Orígenes del derecho del trabajo. Sus principios fundacionales. Las instituciones del derecho del trabajo. Derecho del trabajo Internacional, OIT – Principios y Tratados. Las disposiciones de la Constitución Nacional y las principales leyes. El derecho individual de trabajo y sus fuentes. La ley de contrato de trabajo y sus fuentes. Modificaciones. Los principales derechos protegidos en la relación de trabajo. Derecho colectivo de trabajo. Análisis histórico. Marco institucional regulador. Las organizaciones colectivas de trabajadores y de empleadores como fenómeno económico y social. La negociación colectiva. Los conflictos del trabajo y su regulación jurídica. La participación de los trabajadores en la vida de la empresa. La presencia del estado en las relaciones colectivas de trabajo. Derecho administrativo y procesal del trabajo. Casos prácticos de manejos de conflictos tanto individuales como colectivos

#### **Breve currículum vitae de la docente:**

**Mabel Mandelik:** Abogada (UM), Estudios de Postgrado en Derecho del Trabajo y la Seguridad Social (UB). Especialista en Mediación Civil, Comercial y Familiar y en Conciliación Laboral. Docente Titular de las Materias Derecho, Derecho Turístico en las carreras de Hotelería, Licenciatura en Turismo y Técnica en Turismo de la Universidad de Morón y de la materia Derecho Comercial y Tributario de la carrera de Licenciatura en Administración Hotelera (UNQ). Ha tomado cursos de formación profesional. ACTIVIDAD PROFESIONAL: Titular del Estudio Jurídico y Centro de Resolución de Conflictos. Asesora de empresas y sindicatos en materia laboral, civil y comercial, hotelería, turismo y gastronomía. Experiencia en turismo y hotelería adquirida a través de su inserción en Empresas del sector.

**Correo electrónico:** [mmandelik@unq.edu.ar](mailto:mmandelik@unq.edu.ar)

---

### **CURSO: Innovación y Tecnología en Turismo y Hotelería**

**Área:** Organización Hotelera

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación aplicada

**Modalidad:** presencial

**Docentes:** Pablo Kohen

#### **Contenidos mínimos:**

La innovación un concepto que se renueva. La relación entre tecnología y procesos de gestión. Innovación, creatividad y calidad de servicio. La importancia de la percepción directiva y la formación de los recursos humanos. El turista contemporáneo: cambios en el ciclo de la experiencia turística y su impacto en los hábitos de los consumidores. Perfiles de usuarios y turistas del comercio electrónico. La dinámica del entorno tecnológico. Análisis de las distintas modalidades de presencia en Internet e introducción a la reputación digital. La estrategia digital: Promoción y posicionamiento de un sitio web. Estadísticas y comportamiento de los usuarios. Estrategias de Marketing en Internet: elementos centrales de la comunicación digital. Innovación y nuevos perfiles profesionales

**Forma de Evaluación:** Parcial, trabajos prácticos y examen integrador.

**Horas de estudio recomendadas (extra clase):** 4 horas semanales.

#### **Breve Curriculum vitae del docente**

**Kohen Pablo A.** Licenciado en Sociología. Técnico Aeronáutico. Profesor de la UBA y en la Licenciatura en Hotelería y Turismo de la Universidad Virtual de Quilmes (Sistemas Informáticos Aplicados a la Gestión Turística) de la cual también es coautor. Project Leader y Gerente de Sistemas, tuvo a su cargo la evaluación, implementación, consolidación y monitoreo de sistemas informáticos de gestión en turismo: Tournet, Sytek, Manhattan, Amadeus, Sabre. Diseñador y Autor del "I Seminario de e-commerce para el sector Hotelero". Actualmente se desempeña como Evaluador de Proyectos del BID y Consultor en estrategias de e-business para PyMES.

**e-mail:** [pkohen@unq.edu.ar](mailto:pkohen@unq.edu.ar) ; [pkohen@turitecno.com](mailto:pkohen@turitecno.com)

---

#### **CURSO: Mantenimiento, Seguridad y Accesibilidad Hotelera**

**Área:** Organización Hotelera

**Núcleo:** Ciclo Superior. Núcleo de Cursos Electivos

**Modalidad:** Presencial con campus

**Docentes:** Águeda Fernandez

**Contenidos mínimos:** *Gestión operativa de establecimientos hoteleros.* Diseño y gestión de instalaciones hoteleras. Identificación y clasificación de las Instalaciones hoteleras: iluminación, calefacción, refrigeración, gas, electricidad, hidráulica y sanitarias. Conceptos básicos para la elaboración de manuales de procedimientos aplicados al mantenimiento, seguridad y accesibilidad de establecimientos hoteleros. *Mantenimiento:* marco conceptual. Situaciones de riesgo en establecimientos hoteleros. Mantenimiento preventivo, predictivo, correctivo. Planeamiento y programación de las acciones de mantenimiento. Auditorías de mantenimiento de establecimientos hoteleros. Estudio de casos. *Seguridad hotelera:* marco conceptual. Situaciones de riesgo en establecimientos hoteleros. Sistema de seguridad hotelero. Seguridad Preventiva y gestión de conflictos. Diseño e implementación de un Plan de seguridad. Auditorías de vulnerabilidad de establecimientos hoteleros. Estudio de casos. Tecnología aplicada a la seguridad hotelera. *Accesibilidad:* Diseño Universal: marco conceptual. El principio de no segregación y el diseño universal. La accesibilidad en los establecimientos hoteleros. Pautas principales de valoración desde la óptica de la demanda. Características generales para determinar que un establecimiento hotelero es accesible. Legislación y directrices. Pautas de diseño universal para la plena integración de personas con capacidades restringidas. Estudio de casos. Tecnología aplicada a la accesibilidad hotelera.

**Forma de Evaluación:** Parcial, trabajos prácticos y examen integrador.

**Horas de estudio recomendadas (extra clase):** 4 horas semanales.

#### **Breve Curriculum vitae de la docente:**

Licenciada en Administración Hotelera (UNQ). Magister en Accesibilidad para Smart City. La Ciudad Global de la Universidad de Jaén. Docente en la Universidad Nacional de Quilmes y la Universidad Católica Argentina. Coordinadora académica del Diplomado en Política y gestión estratégica del turismo accesible. Universidad Nacional de Quilmes. Miembro del Comité Técnico 228 (ISO/TC 228) Turismo y servicios relacionados, Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM). Responsable del desarrollo del glosario de turismo accesible dentro del Tesoro Turístico Argentino de la Secretaría de Turismo de la Nación. Ha dictado conferencias, cursos y desarrollado programas de capacitación sobre turismo accesible en Panamá, República Dominicana, México, Chile y Argentina.

**e-mail:** [aguada.fernandez@unq.edu.ar](mailto:aguada.fernandez@unq.edu.ar)

**Curso: Gestión de abastecimientos en empresas hoteleras**

**Área:** Organización Hotelera.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos

**Modalidad:** Presencial

**Docentes:** Marcelo Piedras

**Contenidos mínimos:**

La gestión de materiales en los establecimientos hoteleros. Analizar el proceso de compras identificando las variables que intervienen en el mismo. Establecer y aplicar procedimientos relativos a la información - documentación generada en la gestión de compras. Establecer y aplicar procedimientos de gestión y valoración de existencias. Utilizar aplicaciones informáticas de gestión de compras y almacén.

**Breve Curriculum vitae de la docente:**

**Forma de Evaluación:** Participación en Foros, trabajos prácticos y examen integrador final.

**Horas de estudio recomendadas (extra clase):** 3 horas semanales.

---

**CURSO: Relaciones Públicas**

**Área:** Organización Hotelera

**Núcleo:** Ciclo Superior. Núcleo de Cursos Electivos

**Modalidad:** Programa UVQ. Carrera: Licenciatura en Turismo y Hotelería

**Docentes:** Graciela Molina del Prado

**Contenidos mínimos:**

Conceptos básicos. Perfil del profesional. La función en Relaciones Públicas: la comunicación frente a la opinión pública. La función del ceremonial y precedencias. Las posibilidades de comunicación disponibles. La celeridad en el ceremonial escrito. Las Relaciones Públicas como parte del engranaje de una empresa: su composición, funciones, ventajas y desventajas. Las relaciones frente a los medios de comunicación masiva. Una visión crítica y detallada. Imagen y comunicación. La importancia de planificar en Relaciones Públicas. Etapas de un plan. Las Relaciones Públicas en acción: relación con el público interno y externo, con la comunidad y con la prensa. La responsabilidad en el ejercicio de las Relaciones Públicas. Casos de estudios: planes de contingencias vinculados a la actividad.

**Forma de Evaluación:** Participación en Foros, trabajos prácticos y examen integrador final.

**Horas de estudio recomendadas (extra clase):** 5 horas semanales.

**Breve Curriculum vitae de la docente:**

Licenciada en Relaciones Públicas. Profesora de UVQ desde 2003 a la actualidad. Profesora en el Centro Cultural Ricardo Rojas dependiente de la Universidad de Buenos Aires – (desde agosto de 2005 a la fecha). Directora de L’Hôtelier- Escuela Boutique Mar del Plata. (desde 2007). Espacio de capacitación y especialización. Cursos de “Especialista en Organización de Eventos”. Cursos de “Asesor de Imagen”. Trabajos profesionales en L’Hôtelier – Productora de eventos y consultora (desde 2007 a la fecha). Consultora Especializada en hotelería y empresas de servicios de la hospitalidad en la ciudad de Mar del Plata.

**e-mail:**[graciela.molina@unq.edu.ar](mailto:graciela.molina@unq.edu.ar) // [gmolinadelprado@gmail.com](mailto:gmolinadelprado@gmail.com)

**CURSO: Calidad de servicios y satisfacción al cliente**

**Área:** Turismo.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos

**Modalidad:** Programa UVQ. Carrera: Licenciatura en Turismo y Hotelería

**Docentes:** Cristina Iglesias/Leonel Villella

**Contenidos mínimos:**

Aportes teóricos a la calidad. Calidad de servicio. La calidad total. Gestión de la calidad. Principios de calidad total. Satisfacción de necesidades y expectativas. Psicología del consumidor. Planificación estratégica de la calidad. Ciclo de servicio. Expectativas del servicio. Calidad como resultado de la eficiencia y la eficacia. Proceso de calidad como estrategia de diferenciación. Evaluación permanente. Herramientas para la recolección de datos. Análisis de resultados, medidas estadísticas básicas. Liderazgo y administración de performance. Las Normas ISO aplicadas a los servicios turísticos y hoteleros. Otras normas de calidad aplicadas a la hotelería y el turismo.

**Forma de Evaluación:** Participación en Foros, trabajos prácticos y examen integrador final.

**Horas de estudio recomendadas (extra clase):** 5 horas semanales.