



Universidad
Nacional
de Quilmes

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

OFERTA ACADÉMICA
PRIMER
CUATRIMESTRE 2021

Planes
2003/2014/2015

¡Bienvenidas y bienvenidos!

Les acerco el cuadernillo con la oferta académica para el primer cuatrimestre del ciclo lectivo 2021 de la Licenciatura en Administración Hotelera.

A pesar de la difícil situación que estamos viviendo a nivel mundial y que nos obliga a seguir manteniendo el distanciamiento social preventivo, comenzaremos a cursar las materias a través del campus: <https://presencial.unq.edu.ar/>

En el transcurrir del cuatrimestre tendremos novedades sobre un posible regreso a clase bajo protocolos aprobados por el rectorado y las autoridades correspondientes.

En este contexto presentamos la oferta de cursos para todos los planes vigentes de la carrera; es decir Plan de Estudios 2003, Plan de Estudios 2014, y Plan de Estudios 2015.

Recuerden el inicio de clases está pautado en el calendario académico para el 5 de abril, finalizando el 16 de julio de 2021.

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 pretendiendo además 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 ayudar en esta tarea se incorpora al cuadernillo la estructura curricular de cada plan de estudios. Allí verán las materias disponibles para cada plan de estudios.

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 virtual marcado por la universidad durante los **días 2, 3, 4, 5, 9, 10 y 11 de marzo**. **Más adelante les indicaremos que días y horarios específicos están destinados para nuestro ciclo superior.**

Información importante

Si bien las clases comenzaran a dictarse en modalidad virtual, tal como lo hemos desarrollado en 2020, tengan presente que, si las condiciones están dadas para un posible regreso a clase, la mayoría de las materias de la carrera contemplan instancias presenciales y ciertos cursos continuaran dictándose TODO el cuatrimestre por el campus. Encontrarán en la oferta académica las diferentes modalidades de dictado.

- **Virtual UNQ sincrónico** cursos que seguirán dictándose virtuales todo el cuatrimestre y tienen encuentros por campus **“obligatorios”** en días y horarios marcados en la oferta.
- **Presencial con Campus** cursos que comienzan a dictarse virtuales y, si están dadas las condiciones de regreso al aula, van a requerir asistencia a la sede de la UNQ.
- **Programa UVQ** Cursos que se toman de la modalidad virtual y que tienen la lógica de cursada y aprobación de UVQ. Cursada trimestral y final integrador obligatorio. En el calendario académico tienen todas las fechas importantes.

TENGAN PRESENTE TODO ESTO AL MOMENTO DE INSCRIBIRSE



- Desde **aquí** podrán ingresar al último calendario Académico 2021 para tener presente toda la información necesaria.
- Es importante que conozcan el **[Régimen de estudios](#)** vigente en nuestra Universidad. 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.
- Contamos con un 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 y cargando su correo electrónico recibirán toda la información académica de interés para las cursadas y demás cuestiones vinculadas.

Como siempre tienen la posibilidad de comunicarse con la dirección de la carrera a través del correo admhotel@unq.edu.ar, para atender **dudas y consultas sobre materias y demás cuestiones académicas**.

Otras **cuestiones sobre el campus**, deben dirigirse al correo: capacitacionbimodal@unq.edu.ar

Cuentan con 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 tomarán en este periodo. En todo momento contarán con mi asistencia y colaboración para ir definiendo estas cuestiones.

Finalmente les deseo un excelente cuatrimestre y el mayor de los éxitos a lo largo de su recorrido universitario.

Marian Lizurek
Directora



CALENDARIO ACADEMICO: PRIMER CUATRIMESTRE 2021

1° Cuatrimestre	
Inscripción a materias	2, 3, 4, 5, 9,10 y 11 de marzo
Inicio de cursada	5 de abril
Finalización de cursada	16 de julio
Fecha límite de cierre y entrega de Actas	hasta el 23 de julio
Mesas de Exámenes de Mayo - Libres e Integrador 2° cuatrimestre de 2020	
Inscripción a examen Integrador 2° cuatrimestre de 2020	3 y 4 de mayo
Inscripción a examen Libre 2° cuatrimestre de 2020	5 de mayo
Llamado a exámenes Libres e Integrador 2° cuatrimestre de 2020	17 al 21 de mayo
Mesas de Exámenes de Julio - Libres	
Inscripción a exámenes Libres	1 y 2 de julio
Llamado a exámenes Libres	12 al 15 de julio
Receso	26 de julio al 30 de julio



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

1er. Período de Clases	
Inscripción a materias	18 al 28 de febrero de 2021
Inicio clases	18 de marzo de 2021
Finalización clases	30 de junio de 2021
Cierre de actas de cursada	7 de julio de 2021
Vencimiento: Según Art. 10 del Régimen de Estudios	
<i>El 1º turno de exámenes finales al que puede presentarse es el correspondiente al mes de julio de 2021</i>	

2do. Período de Clases	
Inscripción a materias	15 al 25 de abril de 2021
Inicio clases	13 de mayo de 2021
Finalización clases	25 de agosto
Cierre de actas de cursada	1 de septiembre
Vencimiento: Según Art. 10 del Régimen de Estudios	
<i>El 1º turno de exámenes finales al que puede presentarse es el correspondiente al mes de septiembre de 2021</i>	

3er. Período de Clases	
Inscripción a materias	1 de julio al 11 de julio de 2021
Inicio clases	29 de julio de 2021
Finalización clases	10 de noviembre de 2021
Cierre de actas de cursada	17 de noviembre de 2021
Vencimiento: Según Art. 10 del Régimen de Estudios	
<i>El 1º turno de exámenes finales al que puede presentarse es el correspondiente al mes de diciembre de 2021</i>	



Estructura curricular del ciclo superior

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

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

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

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
Total Núcleo de Cursos de Formación Específica				60	540 hs

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
Total Núcleo de Cursos de Formación Aplicada				60	540 hs



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	Ingles Hotelero I	5	Cuatrimstral	10	90 hs
Lenguas extranjeras	Ingles Hotelero II	5	Cuatrimstral	10	90 hs
Lenguas extranjeras	Un curso electivo de idioma: Inglés Hotelero III / Francés / Portugués.	5	Cuatrimstral	10	90 hs
Organización Hotelera	Seminario taller propedéutico de Práctica Integradora	5	Bimestral	5	45 hs
Organización Hotelera	Práctica integradora (PI) ¹	- - -	En cualquier momento del año académico	22	200 hs
Total otros requisitos curriculares				57	515 hs

1. La **Práctica Integradora (PI)**, es una instancia de formación práctica que demanda **200 hs y equivale a 22 créditos académicos**. 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

Estructura curricular del ciclo superior - Res. (CS) 0173/03

Acreditación de la Licenciatura en Administración Hotelera.

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA PLAN DE ESTUDIOS 2003 – Resolución (CS) N° 177/03				
CICLO DE ESPECIALIZACIÓN				
A. Núcleo de Cursos Básicos Obligatorios: 24 créditos				
Tipo	Área	Asignatura	VH	Créditos
obligatorio	Hotelería	Organización Hotelera	4	8
obligatorio	Hotelería	Gestión de Servicios Hoteleros	4	8
obligatorio	Hotelería	Gestión de Alimentos y Bebidas	4	8
	TOTALES		12	24
B. Núcleo de Cursos de Licenciatura: 88 créditos				
Tipo	Área	Asignatura	VH	Créditos
obligatorio	Administración	Estados Contables y toma de decisiones	4	8
obligatorio	Administración	Control de Gestión	4	8
obligatorio	Administración	Taller de Integración	4	8
	Administración	Marketing	4	8
	Administración	Recursos Humanos	4	8
	Derecho	Derecho Comercial y Tributario	4	8
	Hotelería	Servicio de Alimentos y Bebidas	4	8
	Hotelería	Congresos y Eventos	4	8
	Idiomas	Inglés Hotelero I	4	8
	Idiomas	Inglés Hotelero II	4	8
	Idiomas	Inglés Hotelero III	4	8
	TOTALES		44	88
C. Núcleo de Cursos Electivos: 38 créditos				
38 créditos en asignaturas de la oferta de distintas áreas, según se determine en cada oportunidad.				

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.

Área	Núcleo	Modalidad	Nombre Asignatura	Créditos	Días y Horarios	Docente/s	Observaciones	Trayecto Sugerido
Hotelería	Básico Obligatorio	Presencial con Campus	Organización Hotelera	8	Lunes y jueves 20 a 22	Gala, Valeria	Plan 2003	Introducción al Turismo (Diplomatura)
	Formación Específica		Introducción a la Hotelería	10			Planes (J) 2014/2015	
Hotelería	Básico Obligatorio	Virtual UNQ sincrónico	Gestión de Alimentos y Bebidas	8	Martes y viernes 14 a 16	Bacigalupo, María Julia	Plan 2003	Introducción al Turismo (Diplomatura) // Introducción a la Hotelería
	Formación Específica		Gestión de operaciones y servicios gastronómicos	10			Planes (J) 2014/2015	
Organización Hotelera	Obligatorio(J03) / Formación Específica (J14-15)	Presencial con Campus	Gestión de Servicios Hoteleros	8 (2003) 10(2014/15)	Lunes y jueves 18 a 20	Pereyra, Stella	Planes 2003/2014/2015	Introducción al Turismo (Diplomatura) // Introducción a la Hotelería
Hotelería	Licenciatura	Virtual UNQ sincrónico	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			Planes (J) 2014/2015	
Contab	Licenciatura	Presencial con Campus	Estados Contables y toma de decisiones	8	Lunes y jueves 18 a 20	Bonifati, Pablo	Plan 2003	Gestión de Servicios Hoteleros, Introducción a la Hotelería; Gestión de operaciones y servicios gastronómicos;
Admin.	Formación Aplicada		Información Contable y de Gestión para la actividad hotelera	10			Planes (J) 2014/2015	
Admin.	J 03: Licenciatura J 14-15: Formación Específica	Virtual UNQ sincrónico	Marketing	8 (J:2003) 10 (J:2014/15)	Martes y viernes 20 a 22	Azeglio, Armando	Planes por carreras J (03/14/15)	Gestión de Servicios Hoteleros, Introducción a la Hotelería; Gestión de operaciones y servicios gastronómicos
Admin.	J 03: Licenciatura	Semi Presencial	Recursos Humanos	8	Miércoles 18 a 20 viernes virtual	Barreto, Ariel	Planes por carreras J (2003)	Gestión de Servicios Hoteleros, Introducción a la Hotelería; Gestión de operaciones y servicios gastronómicos
	J 2014/15: Formación Específica		Dirección de RRHH	10			Planes por carreras (J) 2014/2015	

Admin.	J 03: Licenciatura	Virtual Campus UNQ Sincrónico	Recursos Humanos	8	Martes y viernes 18 a 20	Gaiardo, Norma	Planes por carreras J (2003)	Gestión de Servicios Hoteleros, Introducción a la Hotelería; Gestión de operaciones y servicios gastronómicos
	J 2014/15: Formación Específica		Dirección de RRHH	10			Planes por carreras (J) 2014/2015	
Derecho	Licenciatura	Virtual Campus UNQ. sincrónico	Derecho Comercial y Tributario	8	Lunes y jueves 18 a 20	Zunino, Gustavo	Plan 2003	Gestión de Servicios Hoteleros, Introducción a la Hotelería
	Formación Específica		Derecho Comercial	10			Planes (J) 2014/2015	
Admin	Licenciatura	Presencial con Campus	Control de Gestión	8	Lunes y jueves 16 a 18	Troyanovich, Fabian	Plan 2003	Gestión de Servicios Hoteleros, Introducción a la Hotelería; Gestión de operaciones y servicios gastronómicos; Dirección de RR HH
	J 2014/15: Formación Aplicada		Planificación y Control de Gestión	10			Planes por carreras (J) 2014/2015	
Hotelería	Licenciatura	Presencial con Campus	Taller de Integración	8	Martes y viernes de 18 a 20	Cannizzaro Ezequiel	Plan 2003	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
Admin	J:2014/15: Formación Aplicada		Evaluación de Proyectos de Inversión	10			Planes por carreras (J) 2014/2015	
Lenguas extranjeras	Licenciatura	Presencial con Campus	Inglés Hotelero I	8	Martes y viernes 16 a 18	Balcarce, Gimena	Plan 2003	
			Inglés Hotelero II	8				
	Otros requisitos		Inglés Hotelero I	10			Planes (J) 2014/2015	

Lenguas extranjeras	Licenciatura	Presencial con Campus	Inglés Hotelero III	8	Lunes y jueves 20 a 22	Anselmo, Gabriela	Plan 2003	Inglés Hotelero I
	Otros requisitos		Inglés Hotelero II	10			Planes (J) 2014/2015	
Lenguas extranjeras	Otros requisitos	Presencial con Campus	Inglés Hotelero III	10	Martes y viernes 14 a 16	Balcarce, Gimena	Planes (J) 2014/2015	Inglés Hotelero II
Lenguas extranjeras	Otros requisitos	Presencial con Campus	Portugués	10	Martes y viernes de 18 a 20	Rodríguez, Marco	Planes (J) 2014/2015	
Hotelería	Obligatorio - Pasantías	Presencial con Campus	Seminario Taller Práctica pre-profesional Pasantías	0	Miércoles 14 a 18	Pereyra, Stella	Plan 2003	
	Otros requisitos		Seminario Taller Propedéutico de Práctica Integradora	5			Planes (J) 2014/2015	
Hotelería	Electivo	Presencial con Campus	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	J 2014/15: Formación Aplicada		Gestión Comercial	10			Planes por carreras (J) 2014/2015	
Organización Hotelera	Formación Aplicada	Presencial con Campus	Innovación y Tecnología en Turismo y Hotelería	10	Lunes y jueves 16 a 18	Kohen, Pablo	Planes (J) 2014/2015	



Admin.	J 03: Electivo	Virtual UNQ sincrónico	Investigación de Mercado	8	Martes y viernes 16 a 18	Azeglio, Armando	Planes por carreras (J) 2003	
	Electivo		Análisis de Mercado, posicionamiento y toma de decisiones	10			Planes (J) 2014/2015	
Derecho	J 2014/15: Electivo	Virtual UNQ sincrónico	Legislación Laboral	8 (J:2003) 10 (J:2014/15)	Lunes y jueves 20 a 22	Mandelik, Mabel	Planes por carreras (J) 2003/2014/2015	
Organización Hotelera	Electivo	Virtual UNQ sincrónico	Sistema de Gestión Hotelero Gastronómico	10	Miércoles 14 a 18	Magri Harsich, Gabriela	Planes (J) 2014/2015	Gestión de Servicios Hoteleros, Gestión de operaciones y servicios gastronómicos;
Turismo	Electivo	Presencial con Campus	Calidad de servicios y satisfacción al cliente	8 (2003) 10 (2014/15)	Lunes y jueves 14 a 16	Galmarini, Mara	Planes (J) 2003/2014/2015	Gestión de Servicios Hoteleros, Gestión de operaciones y servicios gastronómicos;
Organización Hotelera	Electivo	Presencial con Campus	Gestión de abastecimientos en empresas hoteleras	10	Miércoles de 18 a 22	Piedras, Marcelo	Planes (J) 2014/2015	Gestión de Servicios Hoteleros, Gestión de operaciones y servicios gastronómicos;
Administración	Electivo	Programa UVQ	Relaciones Publicas	10	Primer periodo: del 18/3 al 30/6	Graciela Molina del Prado	Plan (J) 2014/2015	
Turismo	Electivo	Programa UVQ	Higiene, Control y Manipulación de Alimentos	8	Segundo periodo del 13/5 al 25/8	Bacigalupo, María Julia	SOLAMENTE Plan 2003	Gestión de operaciones y servicios gastronómicos;



Organización Hotelera	J14/15: Formación Específica	Programa UVQ	Planificación Gastronómica (Equivale a: Gestión de operaciones y servicios gastronómicos- Plan 2014/15)	10	Primer periodo: del 18/3 al 30/6	Bacigalupo, María Julia /Damon Pichat	Plan (J) 2014/2015	Introducción al Turismo (Diplomatura) // Introducción a la Hotelería
Organización Hotelera	J14/15: Formación Específica	Programa UVQ	Planificación Gastronómica (Equivale a: Gestión de operaciones y servicios gastronómicos- Plan 2014/15)	10	Tercer periodo del 29/7 al 10/11	Bacigalupo, María Julia /Damon Pichat	Plan (J) 2014/2015	Introducción al Turismo (Diplomatura) // Introducción a la Hotelería
Admin.	J 03: Licenciatura J 14-15: Formación Específica	Programa UVQ	Marketing	8 (2003) 10 (2014/15)	Primer periodo: del 18/3 al 30/6	Bonatto, Paula; Boschkowitsch, María; Gorgni, Muriel; Luchetti, Fernando; Mori, Mario; Simonato, Fernando	Planes (J) 2003/2014/2015	Gestión de Servicios Hoteleros, Introducción a la Hotelería; Gestión de operaciones y servicios gastronómicos
Admin.	J 03: Licenciatura J 14-15: Formación Específica	Programa UVQ	Marketing	8 (J:2003) 10 (J:2014/15)	Tercer periodo del 29/7 al 10/11	Bonatto, Paula; Boschkwit sch, María; Gorgni, Muriel; Luchetti, Fernando; Mori, Mario; Simonato, Fernando	Planes (J) 2003/2014/2015	Gestión de Servicios Hoteleros, Introducción a la Hotelería; Gestión de operaciones y servicios gastronómicos



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

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

CURSO: GESTIÓN DE OPERACIONES Y SERVICIOS GASTRONÓMICOS

Área: Organización Hotelera

Núcleo: Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica

Modalidad: 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.

Breve curriculum vital del docente:

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



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 los docentes:

Norma Beatriz Gaiardo: Licenciada en Relaciones Industriales de UADE. Posee estudios de Postgrado en Gestión Organizacional (Universidad Latinoamericana). Gerenciamiento de Centros educativos rurales (Instituto Ruppin- 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 Diíta Internacional. Representante para Arg.y Am. Latina de la Univ. de LiaoNing (RPChina) 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

Ariel Barreto: Licenciado en Administración Hotelera (UNQ.). Magister en Gestión de Micro - pequeña y mediana empresa (UNLA); Finalizó las Maestrías en: Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos en la Universidad Internacional de Andalucía; España. 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. Director de proyectos de Investigación orientado a la práctica Profesional. 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



CURSO: MARKETING

Área: Administración

Núcleo: Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica.

Modalidad. Presencial

Docente: Armando Azeglio

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, 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.

Breve curriculum 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). “Yield Management 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

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

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



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 l docente:

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;



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 docentes:

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

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 ; pkohen@turitecno.com

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: Docente desde 2008 en la Universidad de Quilmes. 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

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: Se registrá 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. 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.

e-mail: ecannizzaro@unq.edu.ar

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



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 INGLÉS 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:** Ver Inglés Hotelero I

e-mail: gimena.balcarce@unq.edu.ar

CURSO: PORTUGUES

Área: Lenguas extranjeras.

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de otros requisitos.

Modalidad: presencial

Docente: Rodríguez, Marco

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: marco.rodriguez@unq.edu.ar

CURSO: SEMINARIO TALLER PROPEDÉUTICO 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-hotelero: 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: Ver Gestión de Servicios Hoteleros

e-mail: smpereyra@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: Ver Marketing

e-mail: 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



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.

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

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

CURSO: Calidad de servicios y satisfacción al cliente

Área: Organización Hotelera.

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos

Modalidad: Presencial

Docentes: Mara Galmarini

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: Se regirá según el art. 9° del Régimen de Estudios de la UNQ (CS): 201/18. Parciales, trabajos prácticos, participación en clase

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

Breve currículum vitae de la docente: Lic. en Administración Hotelera. Magíster en Desarrollo y Gestión de Destinos Turísticos. Directora de Tecnicatura en Ciencias Empresariales y docente de la materia Emprendimientos de Servicios perteneciente a la Licenciatura en Turismo y Hotelería. Participa de distintos Proyectos de Extensión y de I+D. Tutora académica durante 9 años en las carreras de grado de la Universidad Nacional de Quilmes Virtual.

Email: mgalmarini@unq.edu.ar



CURSO UVQ: 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 // gmolinadelprado@gmail.com

CURSOS UVQ: Higiene, Control y Manipulación de Alimentos

Área: Turismo

Núcleo: Ciclo Superior. Núcleo de Cursos Electivos

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

Docentes: María Julia Bacigalupo

Contenidos mínimos:

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:

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



CURSOS UVQ: MARKETING

Área: Administración

Núcleo: Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica.

Modalidad. Programa UVQ. Carrera: Licenciatura en Administración

Docentes: Bonatto, Paula; Boschkowitsch, María; Gorgni, Muriel; Luchetti, Fernando; Mori, Mario; Simonato, Fernando

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. Participación en Foros, trabajos prácticos y examen integrador final.

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

