

LICENCIATURA EN ADMINISTRACION **HOTELERA**

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACION DE INFORMES DE PASANTIAS

Para una correcta elaboración y presentación del informe de pasantías, el alumno deberá consignar los requisitos mínimos que a continuación se indican:

1. PRESENTACION DEL INFORME

1.1 El informe constará de dos partes:

- a) La primer parte deberá elaborarse en formato digital (ver punto 1.2).
- b) La segunda en formato papel se entregarán: Anexos (ver punto 6, pág. 4), Ficha de Evaluación y Constancia de Pasantía. **Estos documentos deben entregarse al momento de enviar el informe por correo electrónico.**

1.2 El **UNICO medio** por el cual se recepcionarán los Informes, será por **vía electrónica**. Remítase a: infopasantias@unq.edu.ar En “**Asunto**” del correo deberá consignar: **IP_(n° de legajo) _Apellido**. Deberá enviarse en formato Word, en un solo envío (caso contrario serán rechazados).

Ejemplo 1: **IP_1234_Pérez** (donde IP es “Informe de pasantía” y 1234 es el “número de legajo”)

1.3 La primera página del informe (carátula) deberá exhibir la información contenida en el Anexo I (Pág. 7)

1.4 Aspectos Formales de Presentación del Informe:

Procesador de texto a utilizar: Microsoft Word;

Tipo de letra y tamaño: Times New Roman 11;

Sangría: Sangría izquierda: 0 cm;

Espaciado: Interlineado 1,5 líneas;

Márgenes: Izquierdo:3 cm; Derecho:2 cm; Superior:1,5 cm; Inferior:1,5 cm; encabezado:1,5 cm;

Numeración de página: Posición: parte inferior derecha;

Alineación General: Justificada.

Extensión del informe: mínima 15 carillas, máximo 30 carillas.

No incluir borde en las páginas en las que se redacta el informe.

1.5 Corrección del Informe:

Como norma que regulará la corrección de los informes presentados se recomienda redactar cada uno de los contenidos solicitados con el mayor grado de detalle posible, describiendo de manera adecuada, demostrando el conocimiento adquirido en tal punto, **teniendo en cuenta que si bien todos los puntos son importantes se valorará en mayor medida la producción personal (áreas de desempeño, opinión, conclusión).**

También resulta necesario recordar que el Informe que ud presente, se trata de un trabajo académico realizado por un profesional, el cual describe sus prácticas Pre-profesionales realizadas en una empresa y/o institución, representando a la UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES, desempeñándose en la misma bajo premisas académicas y profesionales adquiridas en sus años de estudio. Por lo tanto, el mismo, **deberá demostrar una adecuada utilización del lenguaje** académico - profesional.

Considere que esto último conforma un criterio de evaluación determinante al momento de la corrección del mismo. Por lo tanto será importante una cuidadosa redacción, siguiendo los lineamientos detallados, ya que en caso de errores o inconsistencias será devuelto para su corrección las veces que sean necesarias.

Una vez recibido el informe, el área de pasantías se tomará 60 días (aproximadamente) para la corrección y posterior llamado a coloquio final.

2. CONTENIDO DEL INFORME

2.1 *Índice*: Deberá contener todos los puntos a tratar (Títulos y Subtítulos)

2.2 *Introducción*: El estudiante orientará al lector del informe acerca del contenido que habrá de presentar.

2.3 *Breve descripción del Establecimiento*:

- Localización. Estructura general del edificio. Categoría.
- Historia de la Empresa, año de inicio de actividades.
- Razón Social, Tipo societario.
- Mercado con el cual trabaja.

Si la actividad se desarrolló en un establecimiento Hotelero deberá consignar lo siguiente dependiendo del área en el cual se desempeñe:

- *Organización*, Organigrama. Departamentalización, Gerencia del Hotel / Establecimiento. Estructura de Staff, consultorías asociadas.
- *Estructura de habitaciones*: número y tipo. Estilos.
- *Alimentos y Bebidas*: Puestos de trabajo. jefe de área, cantidad de personal, turnos de trabajo en el sector, descansos. Restaurantes que operan en la organización, nombres, especialidades, número de cubiertos, horarios de funcionamiento. Bares/Cafés. Tipo de operación.
- *HKP*: Puestos de trabajo. Personal, jefe de área, cantidad de mucamas, turnos de trabajo en habitaciones. Servicios que ofrecen. Operatoria de trabajo, organización del mismo
- *Front Desk*: Puestos de trabajo. Personal, jefe de área, cantidad de personal, turnos de trabajo en el sector. Descansos. Sistema informático; Subdepartamentos: Recepción (Operatoria de trabajo, organización del mismo), Reservas (Origen de Reservas, Sistemas de Reservas). Telefonía (centrales de telefonía, operatoria), Caja - facturación. (Forma de pago, operatoria). Tarifas (Tipos. Servicios que incluyen las tarifas).
- *Banquetes - Eventos*: Facilidades. Salones. Capacidad. Tipos de Eventos. Organización de las ventas de banquetes: personal (propio o contratado/tercerizado), sistema de ventas.

Si la actividad se desarrolló en un empresa de servicios o actividades afines a la Industria Hotelero deberá consignar:

- Localización.
- Historia de la Empresa, año de inicio de actividades.
- Razón Social, Tipo societario.
- Mercado con el cual trabaja.
- Principal actividad de la Organización.
- Estructura de la organización.
- Organigrama. Departamentalización, Gerencias del Establecimiento. Estructura de Staff, consultorías asociadas.
- Descripción detallada de las áreas que conforman la empresa.
- Cantidad de empleados que la conforman, horarios de trabajo, servicios, descanso.
- Horarios de funcionamiento de las áreas o servicios que presta la empresa.
- Puestos de trabajo. Personal, jefe de área, turnos de trabajo.
- Otros servicios que ofrecen.
- Sistema informático.
- Organización de las ventas de los productos y/o servicios, (personal, sistema de ventas) personal de servicio (propio o contratado).

3. AREA DONDE SE DESEMPEÑO

En esta parte del informe es donde el estudiante comenzará a narrar las experiencias adquiridas en las labores desarrolladas. En ésta descripción **deberá presentar un organigrama del área** y las funciones que desempeña el personal del sector. Incluirá también las relaciones con otros departamentos / sectores de la empresa. A continuación el alumno describirá en detalle las actividades que desarrolló en el sector. Operatoria; Actividades diarias; Turnos de trabajo, Descansos; Responsabilidades y obligaciones; Aportes personales, etc.

4. OPINION PERSONAL

Durante la permanencia en el Hotel o Empresa, el estudiante observará y vivenciará el funcionamiento del mismo, seguramente cuenta con una opinión personal. En este punto debe describirla y plantear las soluciones que cree que podrían corregir o eliminar los problemas detectados en cada departamento o área de trabajo, según el alcance o contacto que el alumno tenga con cada una de ellas. **Complete la ficha** que a continuación se detalla y seguido de ella describa posibles soluciones para aquellos casos donde no resulta favorable según su punto de vista (de 1 a 3) y en los demás casos explicación de su opinión favorable (4 a 5)

Por favor calificar con un puntaje de 1 a 5

Siendo:

1 Malo

2 Regular

3 Bueno

4 Muy Bueno

5 Excelente

Nombre de la Empresa:	
Ubicación (aspectos positivo/negativo)	
Infraestructura del edificio	
Equipamiento e Instalaciones	
Política de RRHH	
Capacitación	
Comunicación Interna	
Marketing /RRPP	
Comunicación externa	
Imagen/Posicionamiento dentro del mercado	
Servicios y atención al cliente	
Operaciones /nivel de organización	

5. CONCLUSIÓN

Expondrá algunas ideas que deriven del contenido general del reporte. O sea, aquí se enfocan los elementos más relevantes del funcionamiento del establecimiento a través de la experiencia y observaciones realizadas por el estudiante, por ejemplo: qué aportes recibió a partir de esta experiencia para su carrera profesional, cómo lo vincula con la teoría previa, pudo aplicar conocimientos adquiridos, pudo vincularse con el personal del establecimiento, etc.

6. ANEXOS

En este apartado, el estudiante deberá presentar material gráfico que sirva de complementación al contenido (formularios, tarjetas, etc.) Estos documentos deberán estar limpios y acompañados de una breve explicación de su función como muestra de que el estudiante conoce los mismos. Los documentos deberán estar ordenados de acuerdo al departamento que corresponda, para asegurar la uniformidad en la presentación. **Se entregarán en un folio junto con la Constancia y Ficha de Evaluación**, en la oficina de Coordinación de Pasantías.

7. CONSTANCIA DE PASANTIAS - FICHA DE EVALUACION

7.1 Constancia de Pasantías: es el instrumento que certifica su pasantía, como así también la cantidad de horas trabajadas en los distintos sectores de la empresa asignada.

7.2 Ficha de evaluación: Es un documento importante que completará su certificación de pasantías, en el cual el responsable del área donde se desempeñó, reflejará su desempeño a lo largo de la práctica.

Tanto la Constancia de Pasantías como la Ficha de Evaluación deben ser impresas por usted y entregadas al personal encargado de su evaluación o tutor en la empresa (Gerente de RR.HH. o Gerente, jefe o encargado del área). Quien deberá completarla, firmarla y entregársela.

8. INCORPORAR AL INFORME

Con los anexos deberá ser entregada una **fotocopia** legible de *la Constancia de Pasantías y Ficha de Evaluación* se incorporarán **en un folio** transparente con los anexos. *Sin estos documentos el informe de pasantías (enviado por medio electrónico) carecerá de valor alguno, por lo tanto no será considerado el período que se pretenda asociar.* Estos documentos deben entregarse al momento de enviar el informe por correo electrónico.

9. MUY IMPORTANTE

Recomendamos conservar los originales de la Constancia de Pasantías y Ficha de Evaluación, los cuales certificarán uno de los requisitos programáticos de la Carrera. También podrá utilizarlo para conformar futuros Curriculum Vitae personales. **No olvide conservar un duplicado de cada informe entregado.**

9.1 Recomendaciones para una correcta redacción y presentación del Informe De Pasantías:

- Lleve un diario de las actividades realizadas.
- No insertar imágenes en formato digital parte I, solo van en anexos parte II.
- Limite los anexos con equidad según los departamentos o áreas de trabajo.
- Numere todas las páginas del informe.
- Las críticas deben enfocarse a las operaciones en las que Ud. se involucró, o sea, no deberá expresar juicios valorativos respecto a situaciones ajenas a la naturaleza de dichas operaciones, como son: actitudes del personal y/o Ejecutivos de la empresa, que nada tiene que ver con las operaciones mismas.
- Procure que el informe tenga la extensión solicitada en el punto 1.4 y de acuerdo al propósito que se persigue.
- **El informe digitalizado que se envía por correo electrónico, deberá estar en formato Word.**

ANEXO I

Este anexo contiene la información mínima que debe consignar en la primera página del informe de pasantías (carátula), la cual será dispuesta de la siguiente manera:

CARRERA: ADMINISTRACION HOTELERA

INFORME DE PASANTIA

Realizado en: [consignar el Hotel / Establecimiento y categoría]

En el período del: / / al / /

[Nombre y apellido del estudiante]

Plan de estudios (2003/2014/2015)

[Número de Legajo]

Nro de DNI

Quilmes

[Fecha de entrega del informe.]

[Consigne su E-Mail]