



Fecha Aprobación:
14/03/2013

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACION

ESCUELA DE TURISMO

CARRERA DE INGENIERIA EN TURISMO

Sílabo

1. Datos generales

Materia: PROCESOS HOSTELEROS Y SERVUCCION

Código: FLC0321

Créditos: 5

Nivel: 8

Paralelo: A8-ITR

Eje de formación: PROFESIONAL

Periodo lectivo: PERIODO MAR/2013 - JUL/2013

Total de horas: 80

Profesor: MALO OTTATI SANTIAGO JOSÉ

Correo electrónico: smalo@uazuay.edu.ec

Prerrequisitos:

NO TIENE

2. Descripción y objetivos de la materia

Procesos Hosteleros y Servucción, comprende un eje fundamental de la formación del futuro profesional de la carrera de Ingeniería en Turismo, pues es de vital importancia que el estudiante tenga los conocimientos prácticos y teóricos que le permitan cumplir con excelencia su desempeño en las funciones para las cuales está capacitado en establecimientos de alojamiento y de servucción.

La materia de Procesos Hoteleros y Servucción dará a conocer al estudiante las herramientas del funcionamiento, manejo y descripción de cada una de las áreas funcionales de una empresa de alojamiento. Los conocimientos aprendidos en el curso serán de gran relevancia en la formación de criterios administrativos y directivos de una empresa Hostelera, convirtiéndose en herramientas de aprendizaje para el estudiante dándole una perspectiva clara del sector hotelero nacional.

La empresa Hotelera nacional está en constante crecimiento, y genera amplios niveles de rentabilidad y que a su vez se encuentra en constante innovación y mejoramiento, es fundamental entender que se relaciona de manera directa con la materia Empresas Turísticas ya que muestra el funcionamiento y manejo de las empresas hoteleras, como polo de desarrollo del sector turístico, de igual manera la materia de Sistemas de Calidad que se relaciona con los procesos hoteleros dándonos a conocer los estándares internacionales y normas que regulan esta actividad en búsqueda de los estándares de calidad.

3. Contenidos

1. Historia de la Hotelería (5 horas)

- 1.1. Modalidades de establecimientos de Alojamiento
- 1.2. Componentes de las Habitaciones

2. Organización Estructural de un Hotel. (5 horas)

- 2.1. Niveles de Responsabilidad
- 2.2. Áreas de trabajo y principales departamentos

3. Área de Dirección (5 horas)

- 3.1. La Figura del Director de un establecimiento Hotelero
- 3.2. Control y Coordinación de los distintos departamentos

4. Área de Alojamiento (10 horas)

- 4.1. El departamento de Recepción
- 4.2. El departamento de reservas
- 4.3. El departamento de conserjería
- 4.4. El departamento de mano Corriente
- 4.5. El departamento de caja de recepción
- 4.6. El departamento de Regiduría de Pisos
- 4.7. El departamento de lavandería, lencería
- 4.8. El departamento de Servicios de Habitaciones
- 5.2. El Departamento de relaciones Públicas
- 4.9. El departamento de Mantenimiento

5. Área Comercial (10 horas)

- 5.1. El departamento de Marketing

6. Área de Administración. (10 horas)

- 6.1. El departamento de Contabilidad
- 6.2. El departamento de recursos Humanos
- 6.3. El departamento Financiero
- 6.4. Riesgos Laborales

7. Servicio de Restaurante (13 horas)

- 7.1. Que es el Servicio de restaurantes
- 7.2. Tipos de Restaurantes
- 7.3. Cadenas de Restaurantes
- 7.4. El Catering
- 7.5. Organización de un Restaurante
- 7.6. Mobiliario y Equipos
- 7.7. Servicios de Restaurantes

8. Área de Alimentos Y bebidas (12 horas)

- 8.1. Departamento de Cocina
- 8.2. Estructura Funcional de una cocina
- 8.3. Conservación y manejo saludable de alimentos

9. Servicio de Bar

- 9.1. Elaboración de Cocteles y bebidas
- 9.2. Cata de vinos y maridaje

4. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

<i>Resultado de aprendizaje de la materia</i>	<i>Evidencias</i>
aj. Adopta la ley de turismo y sus reglamentos para el desarrollo de sus actividades profesionales.	
- 1) <i>Aplicar la ley de Turismo al desarrollo de la actividad Hotelera Nacional.</i> 2) <i>Conocer los distintos tipos de alojamiento establecidos en la ley de turismo del Ecuador</i>	- <i>Control de lectura</i> - <i>Ensayos</i>
ce.	
- 1) <i>Delimitar las áreas funcionales de un establecimiento de alojamiento y sus respectivos departamentos.</i> 2) <i>Seleccionar perfiles laborales que puedan desempeñar las funciones en los establecimientos de alojamiento</i>	- <i>Control de lectura</i> - <i>Exámenes escritos</i> - <i>Documento de ejercicios y tareas resueltas fuera del aula</i> - <i>Lecciones escritas</i> - <i>Lecciones orales</i> - <i>Documento de ejercicios y tareas resueltas dentro del aula</i> - <i>Ensayos</i> - <i>Estudios de casos</i>
cq. Aplica la estructura administrativa y planificación estratégica en empresas de intermediación, alojamiento, trasportación y complementarias	
- 1) <i>Administrar los RRHH de una empresa de alojamiento.</i> 2) <i>Conocer la estructura administrativa de una empresa de alojamiento.</i> 3) <i>Delimitar cargos y conformar equipos de trabajo</i> 4) <i>Potencializar recursos en empresas de alojamiento para su mejora</i>	- <i>Control de lectura</i> - <i>Ensayos</i> - <i>Investigaciones</i> - <i>Informes</i> - <i>Lecciones</i>

Desglose de Evaluación

Evidencia	Descripción Evidencia	Contenidos Sílabo Evaluar	Aporte	Calificación	Fch.Aproximada

Metodología

.

Criterios de Evaluación

1) Para la evaluación de las pruebas escritas se tomará en cuenta la estructuración del contenido, el uso adecuado de la gramática, y el razonamiento lógico de las ideas. 2) En cuanto al desarrollo de trabajos en clase estos serán expuestos en una plenaria, en la cual el estudiante demostrara seguridad en el momento de hablar, concordancia con las ideas expuestas, y el uso adecuado de elementos visuales para una mejor comprensión de los contenidos. 3) Durante el desarrollo de los temas, el estudiante conjuntamente con el docente, analizarán lecturas de carácter crítico, en las mismas se evaluará la capacidad de síntesis y conclusiones a las que llegue el estudiante, sin descuidar que dicho criterio estará basado en una lógica común. 4) Finalmente el estudiante se someterá a un examen final de carácter oral, sobre el cual se examinará el desarrollo de los contenidos dados durante el ciclo, con la presencia de un tribunal designado previamente.

5. Textos y otras referencias

Libros

BIBLIOGRAFÍA BASE

- Biblioteca de Formación Profesional.(2010). Hotelería Y Turismo Manual de la administración Hotelera.. España: Daly. Disponible a través del Profesor.
- Jordi Bachs, Roser Rivas.(2012). Servicio de atención al cliente en restauración. España: Sintesis. Disponible a través del Profesor.
- Manuel Pardo, Roberto Luna.(201). Recursos Humanos para el Turismo. España: Paerson. Disponible a través del Profesor.
- María del Carmen Morfin Herrera.(2011). Administración de Comer y Bar. Mexico: Trillas. Disponible a través del profesor.
- RAMIREZ, Cavassa Cesar.(1997). Hoteles Gerencia, Seguridad y Mantenimiento. Mexico: Disponible a través del profesor.
- Raya M José..(2011). Turismo Hotelería y Restaurantes,. España: Lexus. Disponible a través del profesor.

Web

BIBLIOGRAFÍA

Software

BIBLIOGRAFÍA

Docente

Director Junta

Fecha Aprobación: **14/03/2013**

APROBADO