

# INSTITUTO DE DESARROLLO ECONÓMICO E INNOVACIÓN

Año: 2017



Universidad Nacional de Tierra del Fuego,  
Antártida e Islas del Atlántico Sur.

**PROGRAMA DE LA ASIGNATURA:**  
Servicios Turísticos. Alojamiento (T07)

**CÓDIGO:** T07  
**AÑO DE UBICACIÓN EN EL PLAN DE ESTUDIOS:**  
2 año  
**FECHA ULTIMA REVISIÓN DE LA ASIGNATURA:**  
2017-06-27  
**CARRERA/S:** Licenciatura en Turismo V4,  
Tecnicaatura en Turismo V4

**CARÁCTER:** ANUAL  
**TIPO:** OBLIGATORIA  
**NIVEL:** GRADO  
**MODALIDAD DEL DICTADO:** PRESENCIAL  
**MODALIDAD PROMOCION DIRECTA:** SI  
**CARGA HORARIA SEMANAL:** 3.00 HS  
**CARGA HORARIA TOTAL:** 90.00 HS

## EQUIPO DOCENTE

Nombre y Apellido	Cargo	e-mail
Nora Elizondo	Adjunta (Titular)	nelizondo@untdf.edu.ar
Macarena Acosta Manjarrés	Adjunta (Suplente)	rmacostamanjarres@untdf.edu.ar
Cristina Sena	Asistente de primera	mcsena@untdf.edu.ar

## 1. FUNDAMENTACION

Programa elaborado por la Docente Adjunta, Nora Elizondo.

Se trata de una materia anual, de cursado presencial y con una carga horaria de tres horas semanales que se dictan en un solo bloque, integrando Teórico - práctico.

La asignatura Servicios Turísticos – Alojamiento, corresponde al segundo año del ciclo básico de la Tecnicaatura y guarda relación directa con la asignatura cursada en primer año (Introducción al Turismo) y la que cursará en tercer año (Agencias de Viajes).

Servicios Turísticos – Alojamiento, le permitirá observar los orígenes, el desarrollo, los cambios, las nuevas formas de alojamiento, nuevas modalidades para seleccionar donde ir y donde alojarse.

En este mundo globalizado y dado a los grandes cambios, se pretenderá dar a los alumnos las herramientas necesarias para que puedan desempeñarse en alguno de los puestos de la empresa hotelera.

## 2. OBJETIVOS

### a) OBJETIVOS GENERALES

Aplicar los conocimientos adquiridos, según los distintos aspectos técnico-operativos de las empresas hoteleras, y reconocer las reglamentaciones en vigencia que rigen la actividad turística

a nivel local, regional, nacional e internacional, permitiendo desarrollar capacidad interpretativa de las mismas, actuando con ética profesional y donde la búsqueda de la calidad sea constante.

## **b) OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- 2.b.1 Conocer el origen y la necesidad de existencia del servicio de Alojamiento, en el contexto turístico.
- 2.b.2 Interpretar el marco legal relacionado con las actividades hoteleras y con los recursos humanos involucrados.
- 2.b.3. Identificar los alojamientos existentes en la ciudad de Ushuaia, por clases y categorías.
- 2.b.4. Comparar alojamientos de la Región Patagónica y de lugares con situaciones climáticas similares.
- 2.b.5. Explorar sobre las nuevas modalidades de alojamiento que reconocen y aplican cuidados con el medio ambiente.
- 2.b.6. Analizar nuevas situaciones respecto de las distintas posibilidades de realizar reservas en todo el mundo por la web.
- 2.b.7. Comprender la organización y comercialización de la empresa hotelera.
- 2.b.8. Reconocer las herramientas técnicas, fuentes de información y la aplicación de las nuevas tecnologías. Sistemas de reservas: Booking, Trip Advisor. Ventajas y Desventajas para empresas de Alojamientos.
- 2.b.9. Descubrir los alcances de la expresión “brindar servicio” en el sector de la hospitalidad, despertando el desafío de la búsqueda de la excelencia.
- 2.b.10. Observar marcos legales de otros países del mundo.
- 2.b.11. Entender el trato y cuidado de huéspedes con distintas limitaciones: visuales, auditivas, motrices, etc.
- 2.b.12. Inferir sobre el uso de Blogs de turistas.

## **3. CONDICIONES DE REGULARIDAD Y APROBACION DE LA ASIGNATURA**

### **3. CONDICIONES DE REGULARIDAD Y APROBACIÓN DE LA ASIGNATURA**

En las evaluaciones de los trabajos prácticos y parciales se tendrán en cuenta los criterios de evaluación explicados en los lineamientos metodológicos y conforme a lo estipulado en la Resolución N° 350/14 - Reglamento General de Estudios de Pregrado y Grado:

Las pruebas parciales:

Serán 3 (tres) y cada una tendrá una modalidad diferente. A saber:

- La primera abarcará hasta la mitad del Programa y se realizará en clase, en forma individual y escrita. Será antes de finalizar el primer cuatrimestre.
- La segunda abarcará el resto de las unidades del programa, se realizará en clases, en forma individual y escrita. Será antes de finalizar el segundo cuatrimestre.
- La tercera y última se realizará a lo largo de todo el año, en el avance de un Trabajo Integrador Final de profundización de un tema elegido por la cátedra, del cual se adjuntan las consignas:
  - Será un Trabajo Integrador Final (TIF) de contenidos, inédito y creativo, utilizando vocabulario técnico específico.
  - Glosario de los términos apropiados durante el año.

Los trabajos deberán ser entregados en fecha previamente pautadas.

Los Trabajos Prácticos:

Se realizarán en clase en forma individual o grupal, presencial o de campo, escrito u oral; de acuerdo a la temática y al material el más conveniente para cada caso.

### 3.1. ACREDITACIÓN DE LA ASIGNATURA

#### 3.1.a Alumnos Regulares. Condiciones para su acreditación:

- 3.1.a.1. Tener las asignaturas correlativas aprobadas antes de la finalización de la cursada (Introducción al Turismo, Servicios Turísticos: Alojamiento y Servicios Turísticos: Transporte).
- 3.1.a.2. Aprobación del 70% de los trabajos prácticos. Cada uno tendrá su instancia recuperadora.
- 3.1.a.3. Aprobación del 100% de los parciales, cada uno con un mínimo de 4 puntos. Cada parcial tendrá su instancia de recuperarlo, siempre que se haya realizado mal o justificado la inasistencia.
- 3.1.a.4. Acreditar el 70 % de asistencia a toda la cursada.
- 3.1.a.5. Acreditar el 80% de asistencia de las salidas de Campo y la entrega de las respectivas evaluaciones.

#### 3.1.b Examen Final Regular:

Será oral y el rendimiento del alumno será calificado con números enteros, dentro de la escala del uno (1) al diez (10). No pudiendo ser inferior a cuatro (4) puntos.

#### 3.1.c Por promoción sin examen:

- 3.1.c.1. Tener la asignatura correlativa aprobada antes de la finalización de la cursada (Introducción al Turismo).
- 3.1.c.2. Acreditar una asistencia del 80% a toda la cursada.
- 3.1.c.3. Aprobación del 80% de los trabajos prácticos indicados por la cátedra. Cada uno tendrá su instancia para recuperar.
- 3.1.c.4. Aprobación del 100% de los parciales, cada uno con un mínimo de 7 puntos, aprobados en primera instancia.
- 3.1.c.5. Acreditar el 100% de asistencia a las salidas de campos y la entrega de las respectivas evaluaciones.
- 3.1.c.5. Presentar el Trabajo Integrador Final (TIF).

#### 3.1.d Alumnos Libres. Condiciones para acceder al examen libre:

El alumno deberá solicitar una entrevista previa al equipo cátedra y elaborar un Trabajo Integrador Final (TIF). El mismo deberá ser entregado 60 días antes de la fecha prevista para el examen.

## 4. CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

### UNIDAD 1 – EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y MARCO LEGAL.

¿Cómo y cuándo se inició la hotelería y cuál es el marco legal?.

- 1.1 Evolución histórica de los primeros alojamientos. Personajes que hicieron historia.
- 1.2. Concepto de Hotel. Clasificación. Categorización. Criterios para clasificar a los alojamientos de acuerdo a las dimensiones, clientela, calidad de los servicios, ubicación o relación con otros servicios, operación, organización o proximidad a terminales de compañías transportadoras.
- 1.3. Normativa en Argentina: Ley Nacional 18828, decreto reglamentario 1818/76. Ley 65. Decretos modificatorios 2621/93 y 477/01.
- 1.4. Pasos a seguir para la habilitación de un alojamiento.
- 1.5. Clasificación de Empresas hoteleras según: la normativa jurídica, la actividad que realiza o en función del producto que comercializa.
- 1.6. Convenio Colectivo de Trabajo para el personal de hoteles de turismo N° 362/03 y 389/04.
- 1.7. Asociaciones Gremiales: UTHGRA, FEHGRA, AHTRA. Convenio IH&RA y FUAVV.

### UNIDAD 2. LA ORGANIZACIÓN Y LA ADMINISTRACIÓN.

¿Cómo funciona el hotel? ¿Con quienes se relaciona? ¿Quiénes son los clientes? ¿Qué se les ofrece?

- 2.1. Organización y estructura de la empresa hotelera. Concepto. Características. División de departamentos.
- 2.2 Administración. Cadenas y Franquicias. Administradores con conciencia ecológica. Distinción entre Administradores y cadenas hoteleras. Manual de la Organización.
- 2.3. Cultura empresarial. Responsabilidad de empresario hotelero. Herramientas de uso gerencial.
- 2.4. Relaciones de las empresas hoteleras con distintos organismos a nivel local, provincial, nacional e Internacional.
- 2.5. Relaciones entre Empresas Hoteleras y Agencias de Viajes, con Huéspedes y guías de turismo.
- 2.6. La demanda: Huéspedes con nuevas necesidades, nuevas motivaciones.
- 2.7. Buenas Prácticas: Aplicación de buenas prácticas en distintos departamentos.

### UNIDAD 3. ÁREAS FRONT OFFICE

¿Cómo se llevan adelante las actividades entre las distintas áreas del alojamiento?

- 3.1. Organigrama de un Alojamiento. Identificación de roles y jerarquías, su relación con la estructura funcional. Áreas funcionales Operativas. División de departamentos.
- 3.2. Áreas funcionales de soporte de la operación hotelera.
- 3.3. Recepción. La organización y las relaciones con otros departamentos.  
Ingreso del huésped: Bienvenida, Promoción, Check in, Registro, Asignación, Estadía, Check out, Cobro, Despedida. Tratamiento a personas con discapacidad.
- 3.4. Reservas. Tipos. Datos imprescindibles. Distintos sistemas.
- 3.4. Teléfonos. Tipo de llamadas. Internas y Externas. Locales e Internacionales.
- 3.5. Ama de llaves y los reportes. Tratamiento de las quejas. Planillas varias.
- 3.6. Departamento de Alimentos y Bebidas: Brindar el servicio como renglón importante de la hotelería. Room service. Frigobar. Buffet. Carta. Menú. Comanda.

### UNIDAD 4. LOS RECURSOS HUMANOS.

¿Cómo seleccionar los recursos humanos apropiados para cada establecimiento?.

- 4.1. La importancia de los recursos humanos como motor de la empresa.
- 4.2. Nuevos escenarios del siglo XXI. Cambios a través de los tiempos.
- 4.3. Características de los recursos humanos. Tareas y funciones de los puestos de trabajo en alojamientos.
- 4.4. Importancia de la selección de los recursos humanos. Reclutamiento, selección y contratación de personal en empresas de alojamiento.
- 4.5. Interacción de personal y planes de formación. Capacitación. Motivación.
- 4.6. Ética. Concepto. La ética aplicada en el puesto de trabajo.

### UNIDAD 5. ÁREAS BACK OFFICE.

¿Cómo deberían darse las relaciones con el resto de los departamentos, para ser más eficaces?.

- 5.1. ¿Cuál es la importancia de los Departamentos de Back Office??
- 5.2. Departamento Contable Administrativo: Reportes que hacen al logro de los objetivos: Presupuesto de Ventas.
- 5.3. Departamento de Compras. Responsables. Tipos de Compras. Proveedores. Como reconocer si el productos eco sustentable?. Eco-etiquetas.
- 5.4. Departamento de Alimentos y Bebidas: Brindar el servicio como renglón importante de la hotelería. Room service. Frigobar. Buffet. Carta. Menú. Comanda.
- 5.5. Manipulador de alimentos. Buenas Prácticas. Cuidado de la salud. Contaminación de alimentos.
- 5.6. Banquetes: Planificación y desarrollo del servicio.
- 5.7. Departamento de Seguridad y Mantenimiento. La seguridad en el contexto internacional, nacional y local. Marco legal: ambiente de trabajo. ART. Ley 24557. Mantenimiento del hotel.

## UNIDAD 6. OTROS TIPOS DE ALOJAMIENTOS.

¿Qué otras formas de alojamiento han cobrado importancia en este siglo?

6.1. Club Mediterráneo. Tiempo Compartido: Resort Condominium e Interval Internacional.

6.2. La recreación y animación en los alojamientos turísticos. Objetivos. Programas. Nuevas tendencias

6.3. Eco-hoteles. Ventajas. Hoteles para todos. Certificación con las directrices de accesibilidad. Cómo se vende y quiénes son sus posibles huéspedes.

6.4. Otras formas de alojamiento: Turismo Rural. Cruceros. Trenes, Coto de Pesca, etc.

6.5. Siglo XXI: Nuevas Demandas.

6.6. Internet: Controversias a favor y en contra de sistemas globales de reservas.

## UNIDAD 7. REUNIONES.

¿Por qué son importantes las Reuniones?. ¿Qué espacios se utilizan?

7.1. ¿A qué se llaman Reuniones?. Antecedentes. Tipos de Reuniones: a) Asociaciones. b) Empresariales. Coloquios. Conferencia. Congreso. Convención. Jornada. Mesa redonda. Panel o Foro. Seminario.

7.2. Objetivos. Proceso administrativo de reuniones: a) Etapa Mecánica o Teórica: Prevención, Planeación y Organización. b) Etapa Dinámica o Práctica: Integración, Dirección y Control.

7.3. Organizador Profesional de Reuniones. (O.P.R.). Organizador Profesional de Congresos (O.P.C). Requisitos. Asociación de organizadores de Congresos de Argentina. (A.O.C.A.) Actividades a llevar a cabo.

7.4. Carácter de la Reunión: Local, Provincial, Regional, Nacional, Internacional. Receptivo.

7.5. Elección de los espacios. Montaje de los salones. Venta de los mismos.

7.6 Análisis de Anuarios.

## UNIDAD 8. COMERCIALIZACIÓN – MARKETING.

¿Qué es Marketing Hotelero?. Aplicación en alojamientos y restaurantes.

8.1. Algunos antecedentes. Oferta y demanda del mercado.

8.2. ¿Conocemos nuestro producto?. Creación de nuevos productos. Promoción. Ferias.

8.3. La segmentación del mercado y las marcas.

8.4. ¿Qué transmite una marca y cómo se vende?. Intermediación. Internet. Venta online: Trip Advisor, Booking, etc.

8.5. ¿En qué puesto nos encontramos?. Analizar resultados. Un caso real.

8.6. Marketing Interno.

8.7. Calidad en establecimientos hoteleros. ISO 9004/2. Normalización y Certificación. Procedimientos. Manual de calidad.

## 5. RECURSOS NECESARIOS

- Proyector
- Parlantes
- Pc
- 

## 6. PROGRAMACIÓN SEMANAL

Semana	Unidad / Módulo	Descripción	Bibliografía
--------	-----------------	-------------	--------------

1-6	UNIDAD 1 – EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y MARCO LEGAL	<p>1.1 Evolución histórica de los primeros alojamientos. Personajes que hicieron historia. 1.2. Concepto de Hotel. Clasificación. Categorización. Criterios para clasificar a los alojamientos de acuerdo a las dimensiones, clientela, calidad de los servicios, ubicación o relación con otros servicios, operación, organización o proximidad a terminales de compañías transportadoras. 1.3. Normativa en Argentina: Ley Nacional 18828, decreto reglamentario 1818/76. Ley 65. Decretos modificatorios 2621/93 y 477/01. 1.4. Pasos a seguir para la habilitación de un alojamiento. 1.5. Clasificación de Empresas hoteleras según: la normativa jurídica, la actividad que realiza o en función del producto que comercializa. 1.6. Convenio Colectivo de Trabajo para el personal de hoteles de turismo N° 362/03 y 389/04. 1.7. Asociaciones Gremiales: UTHGRA, FEHGRA, AHTRA. Convenio IH&amp;RA y FUAUV.</p>	<p>Dorado, José Antonio. (1996) Organización y control de empresas en hostelería y turismo. Madrid, Síntesis. Foster, Dennis L. (1994) Introducción a la industria de la hospitalidad. Serie de Turismo, México, Mc. Graw Hill. Ley Nacional 18828 y decreto reglamentario (1818/76). Ley provincial 65 (2621/93 y 477/01). Convenios colectivos de trabajo firmados por UTHGRA (362/03 y 389/04)</p>
7-10	UNIDAD 2. LA ORGANIZACIÓN Y LA ADMINISTRACIÓN.	<p>2.1. Organización y estructura de la empresa hotelera. Concepto. Características. División de departamentos. 2.2 Administración. Cadenas y Franquicias. Administradores con conciencia ecológica. Distinción entre Administradores y cadenas hoteleras. Manual de la Organización. 2.3. Cultura empresarial. Responsabilidad de empresario hotelero. Herramientas de uso gerencial. 2.4. Relaciones de las empresas hoteleras con distintos organismos a nivel local, provincial, nacional e Internacional. 2.5. Relaciones entre Empresas Hoteleras y Agencias de Viajes, con Huéspedes y guías de turismo. 2.6. La demanda: Huéspedes con nuevas necesidades, nuevas motivaciones. 2.7. Buenas Prácticas: Aplicación de buenas prácticas en distintos departamentos.</p>	<p>Dorado, José A. / Cerra Javier. (1994) Manual de Recepción y atención al cliente. Nivel 3. Madrid, Síntesis. Dorado, José Antonio. (1996) Organización y control de empresas en hostelería y turismo. Madrid, Síntesis. Foster, Dennis L. (1994) Introducción a la industria de la hospitalidad. Serie de Turismo, México, Mc. Graw Hill. Gallego, Jesús Felipe. (2005). Gestión de hoteles. Una nueva visión. Madrid, Paraninfo. Secretaría de Turismo de la Municipalidad de Ushuaia. Informes y Estadísticas. Varios años. IH&amp;RA / FUAUV. Código de Prácticas regulando las relaciones entre Hoteles y Agencias de Viajes. 1991.</p>

11-13	UNIDAD 3. ÁREAS FRONT OFFICE	<p>3.1. Organigrama de un Alojamiento. Identificación de roles y jerarquías, su relación con la estructura funcional. Áreas funcionales Operativas. División de departamentos. 3.2. Áreas funcionales de soporte de la operación hotelera. 3.3. Recepción. La organización y las relaciones con otros departamentos. Ingreso del huésped: Bienvenida, Promoción, Check in, Registro, Asignación, Estadía, Check out, Cobro, Despedida. Tratamiento a personas con discapacidad. 3.4. Reservas. Tipos. Datos imprescindibles. Distintos sistemas. 3.4. Teléfonos. Tipo de llamadas. Internas y Externas. Locales e Internacionales. 3.5. Ama de llaves y los reportes. Tratamiento de las quejas. Planillas varias. 3.6. Departamento de Alimentos y Bebidas: Brindar el servicio como renglón importante de la hotelería. Room service. Frigobar. Buffet. Carta. Menú. Comanda.</p>	<p>Dorado, José A. / Cerra Javier. (1994) Manual de Recepción y atención al cliente. Nivel 3. Madrid, Síntesis. Dorado, José Antonio. (1996) Organización y control de empresas en hostelería y turismo. Madrid, Síntesis. Foster, Dennis L. (1994) Introducción a la industria de la hospitalidad. Serie de Turismo, México, Mc. Graw Hill. Foster, Dennis L. (1995) Recepción en hotelería. Administración y operación. Serie de Turismo, México, Mc. Graw Hill. Lundberg, Donald E. (1986) Manual de Organización y Administración de hoteles y restaurantes. Vol. 1. Barcelona, Centrum, (2 tomos). Mestres Soler, Juan R. (1995) Técnicas de gestión y Dirección Hotelera. Barcelona, Gestión 2000. Gallego, Jesús Felipe. (2005). Gestión de hoteles. Una nueva visión. Madrid, Paraninfo. Gallego, Jesús Felipe. (2007). Marketing para hoteles y restaurantes. En los nuevos escenarios. Madrid, Paraninfo.</p>
14	Primer Parcial	Evaluación escrita Unidades 1 a 3 inclusive	Mencionada con anterioridad
15-16	UNIDAD 4.LOS RECURSOS HUMANOS (primera parte)	<p>4.1. La importancia de los recursos humanos como motor de la empresa. 4.2. Nuevos escenarios del siglo XXI. Cambios a través de los tiempos. 4.3. Características de los recursos humanos. Tareas y funciones de los puestos de trabajo en alojamientos. 4.4. Importancia de la selección de los recursos humanos. Reclutamiento, selección y contratación de personal en empresas de alojamiento.</p>	<p>Dorado, José Antonio. (1996) Organización y control de empresas en hostelería y turismo. Madrid, Síntesis. Foster, Dennis L. (1994) Introducción a la industria de la hospitalidad. Serie de Turismo, México, Mc. Graw Hill. Toyos, Mónica. (2005). El ABC del Marketing de Servicios Turísticos. Bs. As. Edic. Turísticas. Lundberg, Donald E. (1986) Manual de Organización y Administración de hoteles y restaurantes. Vol. 1. Barcelona, Centrum, (2 tomos). Mestres Soler, Juan R. (1995) Técnicas de gestión y Dirección Hotelera. Barcelona, Gestión 2000. Ley Nacional 20744- Régimen de contrato de trabajo.</p>
17-22	Receso Invernal y Mesas de exámenes	Receso invernal y mesas de exámenes	
17	UNIDAD 4.LOS RECURSOS HUMANOS (segunda parte)	<p>4.5. Interacción de personal y planes de formación. Capacitación. Motivación. 4.6. Ética. Concepto. La ética aplicada en el puesto de trabajo.</p>	<p>Dorado, José Antonio. (1996) Organización y control de empresas en hostelería y turismo. Madrid, Síntesis. Foster, Dennis L. (1994) Introducción a la industria de la hospitalidad. Serie de Turismo, México, Mc. Graw Hill. Toyos, Mónica. (2005). El ABC del Marketing de Servicios Turísticos. Bs. As. Edic. Turísticas. Lundberg, Donald E. (1986) Manual de Organización y Administración de hoteles y restaurantes. Vol. 1. Barcelona, Centrum, (2 tomos). Mestres Soler, Juan R. (1995) Técnicas de gestión y Dirección Hotelera. Barcelona, Gestión 2000.</p>

18-22	UNIDAD 5. ÁREAS BACK OFFICE	<p>5.1. ¿Cuál es la importancia de los Departamentos de Back Office?? 5.2. Departamento Contable Administrativo: Reportes que hacen al logro de los objetivos: Presupuesto de Ventas. 5.3. Departamento de Compras. Responsables. Tipos de Compras. Proveedores. Como reconocer si el productos eco sustentable?. Eco-etiquetas. 5.4. Departamento de Alimentos y Bebidas: Brindar el servicio como renglón importante de la hotelería. Room service. Frigobar. Buffet. Carta. Menú. Comanda. 5.5. Manipulador de alimentos. Buenas Prácticas. Cuidado de la salud. Contaminación de alimentos. 5.6. Banquetes: Planificación y desarrollo del servicio. 5.7. Departamento de Seguridad y Mantenimiento. La seguridad en el contexto internacional, nacional y local. Marco legal: ambiente de trabajo. ART. Ley 24557. Mantenimiento del hotel.</p>	<p>Dorado, José Antonio. (1996) Organización y control de empresas en hostelería y turismo. Madrid, Síntesis. Foster, Dennis L. (1994) Introducción a la industria de la hospitalidad. Serie de Turismo, México, Mc. Graw Hill. Toyos, Mónica. (2005). El ABC del Marketing de Servicios Turísticos. Bs. As. Edic. Turísticas. Lundberg, Donald E. (1986) Manual de Organización y Administración de hoteles y restaurantes. Vol. 1. Barcelona, Centrum, (2 tomos). Mestres Soler, Juan R. (1995) Técnicas de gestión y Dirección Hotelera. Barcelona, Gestión 2000. Ley Nacional de Riesgos del Trabajo N° 24557.</p>
23-25	UNIDAD 6. OTROS TIPOS DE ALOJAMIENTOS	<p>6.1. Club Mediterráneo. Tiempo Compartido: Resort Condominium e Interval Internacional. 6.2. La recreación y animación en los alojamientos turísticos. Objetivos. Programas. Nuevas tendencias 6.3. Eco-hoteles. Ventajas. Hoteles para todos. Certificación con las directrices de accesibilidad. Cómo se vende y quiénes son sus posibles huéspedes. 6.4. Otras formas de alojamiento: Turismo Rural. Cruceros. Trenes, Coto de Pesca, etc. 6.5. Siglo XXI: Nuevas Demandas. 6.6. Internet: Controversias a favor y en contra de sistemas globales de reservas.</p>	<p>Besio, Mariano. (1999) Recreación en Hotelería. Conceptualización y Metodología. Bs. As., Librerías Turísticas. Buendía, Juan Manuel. (1991) Organización de reuniones, México, Trillas. Dorado, José Antonio. (1996) Organización y control de empresas en hostelería y turismo. Madrid, Síntesis. Foster, Dennis L. (1994) Introducción a la industria de la hospitalidad. Serie de Turismo, México, Mc. Graw Hill. Toyos, Mónica. (2005). El ABC del Marketing de Servicios Turísticos. Bs. As. Edic. Turísticas. Lundberg, Donald E. (1986) Manual de Organización y Administración de hoteles y restaurantes. Vol. 1. Barcelona, Centrum, (2 tomos). Mestres Soler, Juan R. (1995) Técnicas de gestión y Dirección Hotelera. Barcelona, Gestión 2000.</p>



26-27	UNIDAD 7. REUNIONES	<p>7.1. ¿A qué se llaman Reuniones?. Antecedentes. Tipos de Reuniones: a) Asociaciones. b) Empresariales. Coloquios. Conferencia. Congreso. Convención. Jornada. Mesa redonda. Panel o Foro. Seminario. 7.2. Objetivos. Proceso administrativo de reuniones: a) Etapa Mecánica o Teórica: Prevención, Planeación y Organización. b) Etapa Dinámica o Práctica: Integración, Dirección y Control. 7.3. Organizador Profesional de Reuniones. (O.P.R.). Organizador Profesional de Congresos (O.P.C). Requisitos. Asociación de organizadores de Congresos de Argentina. (A.O.C.A.) Actividades a llevar a cabo. 7.4. Carácter de la Reunión: Local, Provincial, Regional, Nacional, Internacional. Receptivo. 7.5. Elección de los espacios. Montaje de los salones. Venta de los mismos. 7.6 Análisis de Anuarios.</p>	<p>Buendía, Juan Manuel. (1991) Organización de reuniones, México, Trillas. Dorado, José Antonio. (1996) Organización y control de empresas en hostelería y turismo. Madrid, Síntesis. Foster, Dennis L. (1994) Introducción a la industria de la hospitalidad. Serie de Turismo, México, Mc. Graw Hill. Toyos, Mónica. (2005). El ABC del Marketing de Servicios Turísticos. Bs. As. Edic. Turísticas. Lundberg, Donald E. (1986) Manual de Organización y Administración de hoteles y restaurantes. Vol. 1. Barcelona, Centrum, (2 tomos). Mestres Soler, Juan R. (1995) Técnicas de gestión y Dirección Hotelera. Barcelona, Gestión 2000.</p>
28-30	UNIDAD 8. COMERCIALIZACIÓN – MARKETING	<p>8.1. Algunos antecedentes. Oferta y demanda del mercado. 8.2. ¿Conocemos nuestros producto?. Creación de nuevos productos. Promoción. Ferias. 8.3. La segmentación del mercado y las marcas. 8.4. ¿Qué transmite una marca y cómo se vende?. Intermediación. Internet. Venta online: Trip Advisor, Booking, etc. 8.5. ¿En qué puesto nos encontramos?. Analizar resultados. Un caso real. 8.6. Marketing Interno. 8.7. Calidad en establecimientos hoteleros. ISO 9004/2. Normalización y Certificación. Procedimientos. Manual de calidad.</p>	<p>Banchik, Mario Sergio. (1988). Nuevas formas de comercialización hotelera. Bs. As., C.I.E.T. Chías, Josep (2004) El negocio de la Felicidad. Desarrollo y Marketing Turístico de Países, Regiones, Ciudades y Lugares. Madrid, Prentice Hall. Foster, Dennis. (1995) Ventas y mercadotecnia para hoteles, moteles y resorts. Serie de Turismo, México, Mc. Graw Hill. Gallego, Jesús Felipe. (2005). Gestión de hoteles. Una nueva visión. Madrid, Paraninfo. Gallego, Jesús Felipe. (2007). Marketing para hoteles y restaurantes. En los nuevos escenarios. Madrid, Paraninfo. Kotler, Philip / Bowen, John / Makens, James. (1996). Mercadotecnia para hotelería y Turismo. México, Prentice Hall. Senlle, Andrés / Bravo, Orlando. ISO 9000 en la práctica. La Calidad en el Sector Turístico. Barcelona, Gestión 2000. Toyos, Mónica. (2005). El ABC del Marketing de Servicios Turísticos. Bs. As. Edic. Turísticas.</p>
31	Entrega del Trabajo Práctico Integrador (por parte de los alumnos)	Las consignas del trabajo fueron entregadas a los alumnos al inicio de la cursada	Bibliografía trabajada a lo largo del año
32	Segundo Parcial	Evaluación escrita Unidades 4 a 8 inclusive	Bibliografía trabajada en las unidades 4 a 8 inclusive
33	Devolución de exámenes y clase de consulta	Devolución de exámenes y clase de consulta	Bibliografía trabajada a lo largo del año
34	Instancia recuperatoria	Instancia recuperatoria	Bibliografía trabajada a lo largo del año

## 7. BIBLIOGRAFIA DE LA ASIGNATURA

Autor	Año	Título	Capítulo/s	Lugar de la Edición	Editor / Sitio Web
Cerra, J.; Dorado, J.; Estepa, D.; García, P.	2001	Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Hotel. Menú.		Madrid	Síntesis
Dorado, J.; Cerra, J.	1994	Manual de Recepción y atención al cliente. Nivel 3		Madrid	Síntesis
Dorado, J.	1996	Organización y control de empresas en hostelería y turismo.		Madrid	Síntesis
Foster, D.	1994	Introducción a la industria de la hospitalidad. Serie de Turismo		México	Mc. Graw Hill
Foster, D.	1995	Recepción en hotelería. Administración y operación. Serie de Turismo			Mc. Graw Hill
Foster, D.	1995	Ventas y mercadotecnia para hoteles, moteles y resorts. Serie de Turismo			Mc. Graw Hill
Gallego, J.	2005	Gestión de hoteles. Una nueva visión		Madrid	Paraninfo
Gallego, J.	2007	para hoteles y restaurantes. En los nuevos escenarios		Madrid	Paraninfo
Kotler, P.; Bowen, J.; Makens, J.	1996	Mercadotecnia para hotelería y Turismo		México	Prentice Hall
Lundberg, D.	1986	Manual de Organización y Administración de hoteles y restaurantes.	Volumen I	Barcelona	Centrum
Navarro Ureña, A.	2008	Recepción Hotelera y atención al cliente.		Barcelona	Gestión 2000
Pérez, P.	1987	Síntesis histórica de la hotelería en la Argentina		Buenos Aires	CIET
Secretaría de Turismo de la Municipalidad de Ushuaia	Varios años	Informes estadísticos. Turismo en Ushuaia.		Ushuaia	Municipalidad de Ushuaia
Senlle, A. y Bravo, O.	2005	ISO 9000 en la práctica. La Calidad en el Sector Turístico		Barcelona	Gestión 2000

Toyos, M.	2005	El ABC del Marketing de Servicios Turísticos		Buenos Aires	Ediciones Turísticas
Presidencia de la Nación	1970	Ley Nacional 18828		Buenos Aires	
Presidencia de la Nación	1972	Ley Higiene y Seguridad en el Trabajo N° 19587			
Congreso de la Nación	1995	Ley sobre Riesgos del Trabajo N° 24557			
Gobierno de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur	1993	Decreto 2621/93			
Gobierno de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur	2001	Decreto 477/01			
Presidencia de la Nación	1976	Decreto 1818/76			
Ministerio de Trabajo. Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina U.T.H.G.R.A. y Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina	2004	Convenio Colectivo de Trabajo para el personal de hoteles de Turismo N° 362/03			
Ministerio de Trabajo. Unión de trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina U.T.H.G.R.A. Y Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina F.E.H.G.R.A.	2004	Convenio Colectivo de Trabajo 389/04.			
Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes/ Federación Universal de Agencias de Viajes (IH&RA-FUAAV)	1991	Código de Prácticas regulando las relaciones entre Hoteles y Agencias de Viajes			
Banchik, M.	1998	Nuevas formas de comercialización hotelera.		Buenos Aires	CIET
Besio, M.	1999	Recreación en Hotelería. Conceptualización y Metodología		Buenos Aires	Librerías Turísticas
Buendía, J.	1991	Organización de reuniones		México	Trillas

Chías, J.	2004	El negocio de la Felicidad. Desarrollo y Marketing Turístico de Países, Regiones, Ciudades y Lugares		Madrid	Prentice Hall
-----------	------	--	--	--------	---------------

-----  
Firma del docente-investigador responsable

VISADO		
COORDINADOR DE LA CARRERA	DIRECTOR DEL INSTITUTO	SECRETARIO ACADEMICO UNTDF
Fecha :	Fecha :	