UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA INGENIERÍA EN TURISMO

1. Datos generales

Materia: PROCESOS HOSTELEROS Y SERVUCCION
Código: FLC0321
Paralelo: A
Periodo : Marzo-2019 a Julio-2019
Profesor: MALO OTTATI SANTIAGO JOSÉ
Correo electrónico: smalo@uazuay.edu.ec

Nivel: 8

Distribución de horas.

Docencia	Práctico	Autónomo:		Total horas
		Sistemas de tutorías	Autónomo	
5				5

Prerrequisitos:

Ninguno

2. Descripción y objetivos de la materia

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.

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 tengas los conocimientos prácticos y teóricos que le permitan cumplir con excelencia su desempeño en las funciones para las cuales esta capacitado en establecimientos de alojamiento y de servucción.

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. Objetivos de Desarrollo Sostenible

4. Contenidos

01.01.	Modalidades de establecimientos de Alojamiento
01.02.	Componentes de las Habitaciones
02.01.	Niveles de Responsabilidad
02.02.	Áreas de trabajo y principales departamentos
03.01.	La Figura del Director de un establecimiento Hotelero
03.02.	Control y Coordinación de los distintos departamentos
04.01.	El departamento de Recepción
04.02.	El departamento de reservas
04.03.	El departamento de conserjería

04.04.	El departamento de caja de recepción
04.05.	El departamento de Regiduría de Pisos
04.06.	El departamento de lavandería, lencería
04.07.	El departamento de Servicios de Habitaciones
05.01.	El departamento de Marketing
05.02.	El Departamento de relaciones Públicas
06.01.	El departamento de Contabilidad
06.02.	Salida de Observación
06.03.	El departamento de recursos Humanos
06.04.	El departamento Financiero
06.05.	Riesgos Laborales
07.01.	Que es el Servicio de restaurantes
07.02.	Tipos de Restaurantes
07.03.	Cadenas de Restaurantes
07.04.	El Catering
07.05.	Organización de un Restaurante
07.06.	Mobiliario y Equipos
07.07.	Servicios de Restaurantes
08.01.	Departamento de Cocina
08.02.	Estructura Funcional de una cocina
08.03.	Conservación y manejo saludable de alimentos
09.01.	Elaboración de Cocteles y bebidas
09.02.	Cata de vinos y maridaje

5. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia	Evidencias
aj. Adopta la ley de turismo y sus reglamentos para el desarrollo de sus actividades profesionales.	
-Aplica la ley de Turismo al desarrollo de la actividad Hotelera Nacional.	-Evaluación escrita -Proyectos -Resolución de ejercicios, casos y otros
-Conoce los distintos tipos de alojamiento establecidos en la ley de turismo del Ecuador	-Evaluación escrita -Proyectos -Resolución de ejercicios, casos y otros
cq. Aplica la estructura administrativa y planificación estratégica en empresas de intermediación, alojamiento, trasportación y complementarias	
-Administra el Talento Humano en empresas de alojamiento.	-Evaluación escrita -Proyectos -Resolución de ejercicios, casos y otros
-Delimita cargos y conformar equipos de trabajo	-Evaluación escrita -Proyectos -Resolución de ejercicios, casos y otros
-Potencializa recursos en empresas de alojamiento para su mejora	-Evaluación escrita -Proyectos -Resolución de ejercicios, casos y otros
cs. Adopta las técnicas de atención y servicio al cliente acorde a estándares internacionales	
-Aplica diversos protocolos de atención al cliente	-Evaluación escrita

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia

Evidencias

-Proyectos
-Resolución de ejercicios, casos y otros

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Evaluación escrita	Prueba escrita en referencia a contenidos estudiados en clase.	Organización Estructural de un Hotel	APORTE 1	5	Semana: 6 (15-ABR-19 al 18-ABR-19)
Evaluación escrita	Examen Interciclo	Organización Estructural de un Hotel, Área Comercial, Área de Dirección	APORTE 2	10	Semana: 10 (13-MAY-19 al 18-MAY-19)
Resolución de ejercicios, casos y otros	Trabajos varios desarrollados durante el semestre	Componentes de las Habitaciones, Modalidades de establecimientos de Alojamiento, Organización Estructural de un Hotel, Servicio de Bar, Servicio de Restaurante, Área Comercial, Área de Administración., Área de Alimentos Y bebidas, Área de Dirección	APORTE 3	15	Semana: 15 (17-JUN-19 al 22-JUN-19)
Proyectos	Presentación y defensa del proyecto de alojamiento	Componentes de las Habitaciones, Modalidades de establecimientos de Alojamiento, Organización Estructural de un Hotel, Servicio de Bar, Servicio de Restaurante, Área Comercial, Área de Administración., Área de Alimentos Y bebidas, Área de Dirección	EXAMEN	20	Semana: 17-18 (30-06-2019 al 13-07-2019)
Proyectos	Presentación y defensa del proyecto de alojamiento	Componentes de las Habitaciones, Modalidades de establecimientos de Alojamiento, Organización Estructural de un Hotel, Servicio de Bar, Servicio de Restaurante, Área Comercial, Área de Administración., Área de Alimentos Y bebidas, Área de Dirección	SUPLETORIO	20	Semana: 20 (al)

Metodología

Criterios de evaluación

6. Referencias

Bibliografía base

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
María del Carmen Morfin Herrera	Trillas	Administración de Comer y Bar	2011	
Jordi Bachs, Roser Rivas	Sintesis	Servicio de atención al cliente en restauración	2012	
Manuel Pardo, Roberto Luna	Paerson	Recursos Humanos para el Turismo	2011	
Biblioteca de Formación Profesional	Daly	Hotelería Y Turismo Manual de la administración Hotelera.	2010	
RAMIREZ, Cavassa Cesar	NO INDICA	Hoteles Gerencia, Seguridad y Mantenimiento	1997	
Raya M José.	Lexus	Turismo Hotelería y Restaurantes,	2011	

Web

Software

Revista

Bibliografía de apoyo
Libros

Web

Software

Revista

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: 27/02/2019

Estado: Aprobado