UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TURISMO

1. Datos generales

Materia: PROCESOS HOTELEROS Y SERVUCCIÓN
Código: TRS0603
Paralelo: A
Periodo : Marzo-2023 a Julio-2023
Profesor: MALO OTTATI SANTIAGO JOSÉ
Correo electrónico: smalo@uazuay.edu.ec

Nivel: 6

Distribución de horas.

Docencia	Práctico	Autónomo: 96		Total horas
		Sistemas de tutorías	Autónomo	
64	0	32	64	160

Prerrequisitos:

Ninguno

2. Descripción y objetivos de la materia

La materia de Procesos Hoteleros y Servucción dará a conocer al estudiante las herramientas y procedimientos del funcionamiento, manejo y descripción de cada una de las áreas funcionales de una empresa de alojamiento. Los contenidos impartidos por el docente 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 para ello se prende cubrir contenidos como normativa legal del turismo y del alojamiento, áreas funcionales y departamentos de una empresa de alojamiento, herramientas operativas y administrativas de los diferentes departamentos de una empresa de alojamiento, innovación turística, gestión empresarial todo estos contenidos serán impartidos utilizando diferentes herramientas de aprendizaje proporcionadas por el docente y por la universidad del Azuay.

Las empresas de alojamiento son un sector económico en constante crecimiento, y que genera amplios niveles de rentabilidad, las empresas hosteleras se encuentra en constante innovación y mejoramiento por lo cual es fundamental entender que para estar a la vanguardia en la formación de profesionales del turismo es importante crear y articular un curriculum académico que permita la articulación de sus componentes fortaleciendo los procesos de aprendizaje de nuestros estudiantes para ellos esta asignatura se relaciona de manera directa con la materia Empresas Turísticas, Marketing Turístico, Sistemas de Calidad, TICS, Ingles, Gestión ambiental, prácticas profesionales.

La catedra de Procesos Hosteleros y Servucción, comprende un eje fundamental de la formación del futuro profesional de la carrera de Turismo, la asignatura permite conocer la importancia de la Hotelería como una rama del turismo, que brinda el servicio de alojamiento al turista. Este puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren (Destino). Cada instalación de alojamiento tiene sus propias cualidades y particularidades por lo cual es importante comprender que la hotelería es muy dinámica y siempre debe de estar a la vanguardia de las necesidades de las huéspedes para así cumplir con los más altos estándares de calidad y competitividad necesarios para que un establecimiento pueda desarrollarse, por lo cual es importante que nuestros estudiantes tengas los conocimientos prácticos y teóricos que le permitan comprender este sector para así convertirlos en profesionales alta mente capacitados y aptos para aportar al sector del alojamiento turístico.

3. Objetivos de Desarrollo Sostenible

4. Contenidos

1	Marco legal del Alojamiento
1.1	Ley de Turismo

1.2	Reglamento de Alojamiento
1.3	Reglamento de Alimentos y Bebidas
2	Área de Dirección
2.1	El Gerente
2.3	Herramientas de Gestión Gerencial
3	Área de Alojamiento
3.1	Departamento de Recepción
3.2	Departamento de Regiduría de pisos
3.3	Departamento de conserjería
4	Área comercial
4.1	Departamento de Marketing
4.2	Departamento de compras
5	Área de Mantenimiento
5.1	Departamento de Mantenimiento
5.2	Departamento de lavandería
6	Área de Alimentos y Bebidas
6.1	Departamento de Cocina
6.2	Departamento de Restaurante
6.3	Departamento de Bar
7	Área de animación Turística
7.1	Organización de eventos
7.2	Actividades lúdicas

5. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia **Evidencias**

. Conoce el funcionamiento administrativo y operativo de los establecimientos de alojamiento.

-Administra el Talento Humano en empresas de alojamiento.	-Proyectos -Trabajos prácticos - productos -Visitas técnicas
-Aplica diversos protocolos de atención al cliente	-Proyectos -Trabajos prácticos - productos -Visitas técnicas
-Aplica la ley de Turismo al desarrollo de la actividad Hotelera Nacional.	-Proyectos -Trabajos prácticos - productos -Visitas técnicas
-Conoce los distintos tipos de alojamiento establecidos en la ley de turismo del Ecuador	-Proyectos -Trabajos prácticos - productos -Visitas técnicas
-Delimita cargos y conformar equipos de trabajo	-Proyectos -Trabajos prácticos - productos -Visitas técnicas
-Potencializa recursos en empresas de alojamiento para su mejora	-Proyectos -Trabajos prácticos - productos -Visitas técnicas

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Trabajos prácticos - productos	Herramientas de gestión hotelera	Marco legal del Alojamiento, Área de Dirección	APORTE	5	Semana: 5 (10-ABR-23 al 15-ABR-23)
Trabajos prácticos - productos	Herramientas de Gestión Hotelera	Marco legal del Alojamiento, Área comercial, Área de Alojamiento, Área de Dirección, Área de Mantenimiento	APORTE	10	Semana: 11 (22-MAY-23 al 27-MAY-23)
Visitas técnicas	Informe Salidas técnicas	Marco legal del Alojamiento, Área comercial, Área de Alimentos y Bebidas, Área de Alojamiento, Área de Dirección, Área de Mantenimiento, Área de animación Turística	APORTE	15	Semana: 16 (26-JUN-23 al 01-JUL-23)
Proyectos	Trabajo modelo empresa de alojamiento	Marco legal del Alojamiento, Área comercial, Área de Alimentos y Bebidas, Área de Alojamiento, Área de Dirección, Área de Mantenimiento, Área de animación Turística	EXAMEN	5	Semana: 17-18 (02-07-2023 al 15-07-2023)
Proyectos	Defensa propuesta de empresa de alojamiento	Marco legal del Alojamiento, Área comercial, Área de Alimentos y Bebidas, Área de Alojamiento, Área de Dirección, Área de Mantenimiento, Área de animación Turística	EXAMEN	15	Semana: 19-20 (16-07-2023 al 22-07-2023)
Proyectos	Trabajo y defensa proyecto final	Marco legal del Alojamiento, Área comercial, Área de Alimentos y Bebidas, Área de Alojamiento, Área de Dirección, Área de Mantenimiento, Área de animación Turística	SUPLETORIO	20	Semana: 19 (al)

Metodología

Descripción	Tipo horas
Para fortalecer los procesos de aprendizaje autónomo los estudiantes contaran con una base bibliográfica que les permitirá investigar temas relacionados a la catedra y ejecutar los trabajos complementarios enviados a través del campus virtual.	Autónomo
La metodología de aprendizaje aplicada para la catedra de procesos hosteleros y servucción tiene la finalidad de fortalecer las competencias teórico operativas sobre el manejo de establecimientos de alojamiento y alimentación, para lo cual es fundamental que los estudiantes participen activamente de las activadas programadas. 1. Se trabajará por áreas y departamentos que conforman la prestación de servicios de alojamiento y de alimentos y bebidas 2. Se crearán herramientas de gestión operativa aplicadas al sector 3. De creará un plan operativo administrativo de un caso de estudio que será parte del examen final 4. Se utilizará la herramienta campus virtual para fortalecer los procesos de aprendizaje	Total docencia

Criterios de evaluación

Descripción	Tipo horas
Para fortalecer los procesos de aprendizaje autónomo se utilizará el recurso campus virtual sobre el cual los estudiantes deberán cumplir con las consignas solicitadas como tareas, controles de lectura y análisis de casos.	Autónomo
Los criterios de evaluación desarrollados para el presente ciclo están relacionados al sistema de evaluación propuesto por la universidad para la situación especial Covid 19 sobre la cual se plantea lo siguiente: 1. 10 puntos correspondientes a asistencia y participación en las sesiones de trabajo Plataforma Zoom y campus virtual. 2. 10 puntos correspondientes de actividades practicas trabajos Campus virtual. 3. 10 puntos correspondientes a un examen Inter ciclo 4. Examen Final 10 puntos trabajo escrito sobre la creación de una empresa de alojamiento utilizando los diferentes contenidos aprendidos durante el ciclo, 10 puntos defensa y presentación oral del proyecto antes mencionado. 5. 20 puntos supletorio (similar al examen final)	Horas Autónomo
Los criterios de evaluación a ser contemplados por la asignatura son: 1. Evitar superar el numero permitido de faltas por la asignatura 2. Cumplir las tareas asignadas durante los tiempos solicitados. 3. Respetar las normas de presentación de trabajos, formato APA, adecuada gramática y ortografía y sintaxis. 4. Para la defensa de trabajos modo sustentación los estudiantes deberán crear el material y el entorno para la misma.	Total docencia

6. Referencias

Bibliografía base

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
ADRIANA MARTINEZ	Ladevi Ediciones	NORMAS DE CALIDAD RESPONSABLE SOCIAL Y TURISMO	2011	978-987-24718-5-9
Domínguez Izquierdo Dionisio	Universidad del Azuay, UDA Cuenca	Administración y organización de empresas turísticas	2003	
BIBLIOTECA DE FORMACIÓN PROFESIONAL	Daly	HOTELERÍA Y TURISMO MANUAL DE LA ADMINISTRACIÓN HOTELERA.	2010	NO INDICA

Web

Software

Revista

Bibliografía de apoyo

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
Quiroga Capovilla Hugo, dir.	Ediciones Daly Málaga	Hotelería y turismo	2010	978-84-958183-3-1
Raya José M.	Lexus Editores Lima	Turismo, hotelería y restaurantes	2006	9972-209-14-4

Web

Autor	Título	Url
Calle Lituma, Numa Sebastián Sarmiento Novillo, David Ricardo Quito Arias, Jessica Elizabeth	Manual de calidad turística aplicado a los establecimientos hoteleros de cinco estrellas en la Ciudad De Cuenca	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/3963
Farfán Pacheco, Lourdes Karina Álvarez Tello, Daniela	Diseño del Departamento de Animación Turística para el Hotel Oro Verde de Cuenca	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5424
Malo Ottati, Santiago José Vidal Ochoa, José Luis	Propuesta de innovación y mejora continua del área de alojamiento de balnearios Durán S.A.	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10050
Malo Ottati, Santiago José Jiménez Villacis, Alex Patricio	Propuesta de reestructuración para el área de alojamiento; departamento de reservas, del hotel Morenica del Rosario de la ciudad de Cuenca	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/8077
Malo Ottati, Santiago José Peñafiel Iñiguez, Xavier Geovanny	Análisis de la oferta y demanda del sector hotelero del Cantón Limón Indanza	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/4584
Malo Ottati, Santiago José Barzallo Zeas, Joseline Nicole	Modelo de evaluación aplicada a hoteles de la ciudad de cuenca para conocer la realidad del sector	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9873
Malo Ottati, Santiago José Merchán Paredes, María Augusta Bonilla Fárez, Gloria Beatriz	Análisis del crecimiento hotelero en el centro histórico de la ciudad de Cuenca durante el periodo 2010- 2014	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/4988
Calle Lituma, Numa Sebastián Monsalve Neira, Cristina Alejandra Monsalve Rivera, Ana Isabel	Manual de funciones y procedimientos para el Hostal Inca Real	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/4306

Software

Revista

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: 27/02/2023

Estado: Aprobado