



FACULTAD DE FILOSOFÍA Y CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE TURISMO

1. Datos generales

Materia: PROCESOS HOTELEROS Y SERVICIO
Código: TRS0603
Paralelo: A
Periodo : Marzo-2024 a Junio-2024
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 Servicio 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 Hotelera, convirtiéndose en herramientas de aprendizaje para el estudiante, dándole una perspectiva clara del sector hotelero nacional para ello se pretende 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 hoteleras 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 currículum 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, Inglés, Gestión ambiental, prácticas profesionales.

La cátedra de Procesos Hoteleros y Servicio, 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 los 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 tengan los conocimientos prácticos y teóricos que le permitan comprender este sector para así convertirlos en profesionales altamente 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.	-Evaluación escrita -Evaluación oral -Informes -Proyectos
-Aplica diversos protocolos de atención al cliente	-Evaluación escrita -Evaluación oral -Informes -Proyectos
-Aplica la ley de Turismo al desarrollo de la actividad Hotelera Nacional.	-Evaluación escrita -Evaluación oral -Informes -Proyectos
-Conoce los distintos tipos de alojamiento establecidos en la ley de turismo del Ecuador	-Evaluación escrita -Evaluación oral -Informes -Proyectos
-Delimita cargos y conformar equipos de trabajo	-Evaluación escrita -Evaluación oral -Informes -Proyectos
-Potencializa recursos en empresas de alojamiento para su mejora	-Evaluación escrita -Evaluación oral -Informes -Proyectos

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Informes	Trabajos y presentación de propuesta de negocio hotelero	Marco legal del Alojamiento, Área de Dirección	APORTE	10	Semana: 5 (25-MAR-24 al 28-MAR-24)
Informes	Fichas y herramientas área de alojamiento	Marco legal del Alojamiento, Área comercial, Área de Alojamiento, Área de Dirección	APORTE	10	Semana: 10 (29-ABR-24 al 04-MAY-24)
Proyectos	Propuesta de Negocio hotelero desarrollada	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	10	Semana: 13 (20-MAY-24 al 25-MAY-24)
Evaluación oral	Presentación y defensa del modelo de negocio hotelero	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	20	Semana: 16 (10-JUN-24 al 11-JUN-24)
Evaluación escrita	Trabajo y defensa del modelo de negocio	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: 19-20 (al)

Metodología

Descripción	Tipo horas
Los estudiantes realizarán visitas a empresas de alojamiento con la finalidad de conocer la realidad del sector, se realizara prácticas de en el servicio de alojamiento de la ciudad y del cantón esto permitirá a nuestros estudiantes conocer la dinámica, la operación y el funcionamiento de las diferentes áreas de un hotel	Autónomo
Para poder fortalecer los procesos de aprendizaje es importante desarrollar una metodología acorde a las necesidades de los estudiantes y su relación con la asignatura por lo cual el docente pretende trabajar utilizando herramientas como clases magistrales, visitas a empresas y conversatorios con actores del sector acompañadas de presentaciones de power point, videos, análisis de casos, foros y debates, adicionalmente se trabajara de forma conjunta con la herramienta campus virtual sobre la cual se desarrollaron diferentes actividades como son trabajos, pruebas y controles de lecturas las mismas que tendrán por finalidad complementar lo aprendido en clases.	Total docencia

Criterios de evaluación

Descripción	Tipo horas
Los estudiantes deberán cumplir con la normativa vigente de la Universidad del Azuay respetando el porcentaje de asistencia que se requiere para aprobar el curso, también deberán revisar periódicamente el campus virtual donde se cargará contenido y tareas las cuales los estudiantes deberán cumplir	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

Criterios de Evaluación:

1. Puntualidad y asistencia
2. Cumplimiento en fecha y hora los envíos de trabajos
3. Trabajos en formato aprobados por la facultad APA 7
4. Respeto entre compañeros y fomento del buen ambiente del aula
5. Manejo del lenguaje oral y escrito en todas las actividades programas

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
Biblioteca de Formación Profesional	Daly	Hotelería Y Turismo Manual de la administración Hotelera.	2010	
BIBLIOTECA DE FORMACIÓN PROFESIONAL	Daly	HOTELERÍA Y TURISMO MANUAL DE LA ADMINISTRACIÓN HOTELERA.	2010	NO INDICA
Cortés Ferrando Paulina. trad., Foster Dennis L.	McGraw Hill México	Recepción en hotelería	1994	978-970-10-0363-3
José M Raya	Lexus	Turismo, Hotelería y Restaurantes	2007	
RICARDO RODRIGUEZ VERA	ECOE EDICIONES	COSTOS APLICADOS EN HOTELERIA, ALIMENTOS Y BEBIDAS	2007	978-958-648-706-1
García, Miguel, Trillas		Contabilidad hotelera	2007	

Web

Autor	Título	Url
Chaca Espinoza, Ronald Cobos Izquierdo, Norma Catalina	Diseño de un manual de procedimientos para la obtención de la "Q" de calidad en empresas de alojamiento (caso de estudio Hotel Yanuncay).	http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/8986
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 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

Software

Revista

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: **14/02/2024**

Estado: **Aprobado**