

**UNIVERSIDAD NUEVA ESPARTA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURISTICAS**

**DISEÑO CURRICULAR
 COMPLEMENTARIA II
 (GESTION HOTELERA)**

| | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| CÓDIGO DE LA ESCUELA: 30-17250 | | PENSUM: Abril 1997 |
| ASIGNATURA: Complementaria II | | CÓDIGO DE ASIGNATURA: 30-0142 |
| SEMESTRE: 7 | UNIDADES CREDITOS: 1 | TOTAL HORAS / SEMESTRE: 32 |

| PRELACIÓN | ELABORACIÓN | REVISADO POR |
|------------------|---------------------|-----------------------|
| - | Prof. Jon Aranguren | Prof. Olga Arreaza B. |
| - | Fecha: Enero 2004 | Fecha: Enero 2004 |

OBJETIVO GENERAL

Al término del curso, los participantes serán capaces de: Juzgar la importancia de la Gestión Hotelera para el egresado en Empresas Turísticas.

UNIDAD I: RELACION DE LA CARRERA CON OTRA ASIGNATURA

1. Objetivos de la Unidad:

1.1. Objetivo Terminal:

Vistos los conocimientos de la unidad, los participantes serán capaces de: señalar la importancia de la industria de la hospitalidad y establecer su relación con el turismo y la economía.

1.2. Objetivos Específicos:

- 1.2.1. La industria de la hospitalidad y el turismo
- 1.2.2. La industria de la hospitalidad y la Economía
- 1.2.3. Tipos de Operación Hotelera
- 1.2.4. Tipos de explotaciones Hoteleras
- 1.2.5. Desarrollo de la industria en la actualidad

2. Contenidos:

Ubicación de la hotelería en la industria de un país. Relación hotelería turismo y hotelería-economía. Hoteles administrados, franquicias y propiedad. Tipos de hoteles.

3. Estrategias Metodológicas:

- 3.1. Exposición del facilitador.
- 3.2. Esta primera actividad servirá como modelo para las sesiones posteriores para su planificación, profundidad y claridad de exposición.
- 3.3. Las estrategias metodológicas anotadas son de carácter indicativo; queda a criterio del facilitador sustituirlas por otras de la misma índole.

UNIDAD II: LA ORGANIZACIÓN DE UN HOTEL

1. Objetivo de la Unidad:
 - 1.1. Objetivo Terminal:

Al término de la unidad, los participantes estarán en capacidad de: diferenciar los niveles de desarrollo profesional de la estructura organizacional de una empresa hotelera y describir sus divisiones, departamentos y secciones.
 - 1.2. Objetivos Específicos:
 - 1.2.1. Organización de un hotel y sus niveles de desarrollo profesional
 - 1.2.2. Tareas y funciones del personal que labora en una empresa hotelera.
2. Contenidos:

Tipos de organigramas. Tipos de hoteles. Divisiones. Departamento. Secciones. Áreas de trabajo. Funciones de cada organización.
3. Estrategias Metodológicas:
 - 3.1. Seminarios

UNIDAD III: EL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

1. Objetivos de la Unidad:
 - 1.1. Objetivos Terminal:

Dados los contenidos de la unidad, los participantes eran capaces de: señalar las actividades operativa asociadas con un proceso de reservaciones, describir los tipos de reservaciones, así como los recursos utilizados para diligenciar un reserva.
 - 1.2. Objetivos Específicos:
 - 1.2.1. Importancia del departamento de reservas
 - 1.2.2. Funciones y tareas del personal que labora en el departamento
 - 1.2.3. Funciones operativas del departamento de reservaciones (procedimientos básicos de reservaciones)
 - 1.2.4. Tramitación de una reserva (solicitud, confirmación, cambio y cancelación)
 - 1.2.5. Terminología técnica utilizada.
2. Contenidos:

Políticas de reserva. Normativas para cambio y/o cancelaciones. Organigrama departamental. Formatos utilizados. Sistemas computarizados actuales.
3. Estrategias Metodológicas:
 - 3.1. Panel.

UNIDAD IV: EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

1. Objetivos de la Unidad:

- 1.1. Objetivo Terminal:
Dados los contenidos de la unidad, los participantes serán capaces de: describir las funciones operativas del departamento de recepción.
- 1.2. Objetivos Específicos:
 - 1.2.1. Importancia del departamento de recepción
 - 1.2.2. Funciones y tareas del personal que labora en el departamento
 - 1.2.3. Funciones operativas (procedimientos básicos)
 - 1.2.4. Terminología técnica utilizada
2. Contenidos:
Organigrama. Políticas y procedimientos de check-in y check-out. Normativas para cambio de divisas y pagos por adelantado. Pasos para cobros en No Shows.
3. Estrategias Metodológicas:
 - 3.1. Exposición del facilitador
 - 3.2. Taller.

UNIDAD V: CUENTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y CONTROL DE LA OCUPACIÓN

1. Objetivos de la Unidad:
 - 1.1. Objetivo Terminal:
Vistos los contenidos de la unidad, los participantes serán capaces de: aplicar los procesos contables para el registro de las cuentas del departamento de recepción y control de la ocupación mediante ejercicios escritos.
 - 1.2. Objetivos Específicos:
 - 1.2.1. Proceso de facturación
 - 1.2.2. Resúmenes mensuales y reportes diarios.
 - 1.2.3. Determinación de la disponibilidad de habitaciones
 - 1.2.4. Cálculo de permanencias
 - 1.2.5. Cálculo de habitaciones comprometidas.
 - 1.2.6. Cálculo de Overstays
 - 1.2.7. Cálculo de cancelaciones
 - 1.2.8. Cálculo de No Shows
 - 1.2.9. Cálculo de llegadas anticipadas
 - 1.2.10. Cálculo de porcentaje de ocupación
2. Contenidos:
Formato de empleados en los procesos. Auditoría nocturna. Auditoría de ingresos. Cuadre de caja. Procedimientos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar. Ajuste de caja.
3. Estrategias Metodológicas:
 - 3.1. Foro
 - 3.2. Phillips 66.

UNIDAD VI: EL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE

1. Objetivos de la Unidad:
 - 1.1. Objetivos Terminal:

Dados los contenidos de la unidad, los participantes será capaces de: conocer cada una de las tareas que lleva a cabo l departamento de concierge, así como las funciones de los miembros del personal.
 - 1.2. Objetivos Específicos:
 - 1.2.1. Organización
 - 1.2.2. Funciones
2. Contenidos:

Chief Concierge. Concierge Crew. Horarios. Localización.
3. Estrategias Metodológicas:
 - 3.1. Exposición del Facilitador
 - 3.2. Pihillps 66

UNIDAD VII: EL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES Y LAVANDERIA

1. Objetivos de la Unidad:
 - 1.1. Objetivos Terminal:

Dado los contenidos de la unidad, los participantes serán capaces de: describir cada una de las funciones que realiza el personal d los departamentos de ama de llaves y lavandería, así como planificar cada una d las tareas que realizan.
 - 1.2. Objetivos Específicos:
 - 1.2.1. Importancia del departamento de ama de llaves
 - 1.2.2. Funciones y taras del personal que labora en el
 - 1.2.3. Funciones operativas del departamento (aplicación de técnicas de acuerdo al estado de la habitación)
 - 1.2.4. Unidades habitacionales: requisitos mínimos exigidos de acuerdo a las normativas venezolanas COVENIN-CORPOTURISMO
 - 1.2.5. Terminología técnica utilizada en el departamento de ama de llaves
 - 1.2.6. Función del personal de lavandería
 - 1.2.7. Planificación de tareas.
 - 1.2.8. Desarrollo de servicios al cliente.
2. Contenidos:

Tipos de estatus de habitaciones. Sabanas de reporte diario. Sistemas computarizados de limpieza. Circuitos de Limpieza. Tipos de limpieza. Amenities de habitaciones. Grados VIP, tipos de lavados, tiempo de entrega de ropa de huéspedes y clientes internos.
3. Estrategias Metodológicas:
 - 3.1. Seminario
 - 3.2. Phillips 66

UNIDAD VIII: LA GERENCIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. Objetivos de la Unidad:

1.1. Objetivo Terminal:

Dado los conocimientos de la unidad, los participantes serán capaces de: reconocer en una organización hotelera la ubicación de la Gerencia de Alimentos y Bebidas, así como saber controlar la operación a través del análisis de los distintos reportes que se generan.

1.2. Objetivos Específicos:

1.2.1. Ubicación de la gerencia de alimentos y bebidas en la estructura organizativa de un establecimiento hotelero

1.2.2. La organización y funciones

1.2.3. Ingeniería de menú

1.2.4. Tipos de servicios.

2. Contenidos:

Funciones del departamento de: compras, costos, almacén, cocina, restaurantes, bares, steward y room service. Tipos de servicios, planeación de un menú. Tipos de menús.

3. Estrategias Metodológicas:

3.1. Mesa Redonda

3.2. Phillips 66

BIBLIOGRAFÍA:

ARRILLAGA, José Ignacio de. Ensayos sobre Turismo. Editur. España 1962.

FERNÁNDEZ FUSTER. Luis. Teoría y Técnica del Turismo..Editorial Nacional. Madrid 1971.

LUNDBERG, Donald. El Negocio del turismo. Editorial Diana. México 1977.

MATHIESON, Alister. Turismo. Repercusiones económicas, físicas y sociales. Editorial Trillas. México 1990.

MILL, Robert Cristie. The Tourism System, An Introductory Text. Editorial Prentice- hall. Inc. New Jersey. USA 1985

NOVO, Gerardo. Diccionario General de Turismo.

PADILLA, Carlos. El Turismo.. Ince. Caracas. 1968

PADILLA, Oscar. El Turismo Fenómeno social.

JA/ja

1987/1997/2004