



Provincia de Río Negro
CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN

VIEDMA, 11 DE MARZO DE 2019

VISTO:

El Expediente N° 108775-EDU-2016 del Registro del Ministerio de Educación y DD HH - Consejo Provincial de Educación, y

CONSIDERANDO:

Que mediante el mismo se tramita la aprobación de los Diseños Curriculares Jurisdiccionales de Formaciones Profesional;

Que la Ley Nacional de Educación N° 26206, en su Artículo 17°, establece que la estructura del Sistema Educativo Nacional comprende cuatro niveles - Educación Inicial, Educación Primaria, Educación Secundaria y Educación Superior - y ocho modalidades, entre las cuales se incluye como tal a la Educación Técnico Profesional;

Que indica, además, que la Educación Técnico Profesional se rige por las disposiciones de la Ley de Educación Técnico Profesional N° 26058 y es la modalidad de la Educación Secundaria y la Educación Superior responsable de la formación de técnicos secundarios y técnicos superiores en áreas ocupacionales específicas y de la Formación Profesional;

Que la Ley Orgánica de Educación Provincial F N° 4819 establece en su Título 4, Cap. III, Artículo 45, inc. b) la habilitación de mecanismos administrativos e institucionales que permitan la elaboración de propuestas de formación de técnicos, superiores no universitarios como también de formación profesional en las diferentes áreas de la producción y los servicios, de acuerdo a las necesidades y potencialidades de desarrollo de cada región de la Provincia;

Que la Resolución N° 229/14 del Consejo Federal de Educación aprueba el Documento “Criterios Federales para la Organización Institucional y Lineamientos Curriculares de la Educación Técnico Profesional de Nivel Secundario y Superior”;

Que por Resolución N° 13/07 del Consejo Federal de Educación, se aprueba el Documento “Títulos y Certificados de la Educación Técnico Profesional”;

Que en la Provincia de Río Negro, se ha producido un incremento de propuestas formativas de Educación Técnico Superior y de Formación Profesional;

Que la certificación profesional “Auxiliar en Gestión Hotelera” responde a necesidades técnicas de organizaciones privadas y públicas que brindan dicho servicio;

Que podrán desempeñarse en organismos del ámbito público estatal, privado, y de la sociedad civil, tanto sea local como jurisdiccional;



Provincia de Río Negro
CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN

Que corresponde dictar la norma legal que apruebe el Diseño Curricular Jurisdiccional de “Auxiliar en Gestión Hotelera” y la denominación de título;

POR ELLO, y de acuerdo a las facultades conferidas por los Artículo 165º y 167º de la Ley 4.819;

EL VOCAL A CARGO DE LA PRESIDENCIA
DEL CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN
R E S U E L V E:

ARTICULO 1º.- APROBAR el Diseño Curricular Jurisdiccional de “**Auxiliar en Gestión Hotelera**”, que como Anexo I forma parte integrante de la presente Resolución.-

ARTICULO 2º.- ESTABLECER que el título a otorgar será: “**Auxiliar en Gestión Hotelera**”.-

ARTICULO 3º.- ESTABLECER que el presente Diseño Curricular Jurisdiccional, se encuentra encuadrado en la normativa que emite el Consejo Federal de Educación y el Ministerio de Educación Cultura Ciencia y Tecnología de la Nación, que regulan la Educación Técnico Profesional para la Educación Superior.-

ARTICULO 4º.- REGISTRAR, comunicar por la Secretaría General a la Dirección de Planeamiento, Educación Superior y Formación y por su intermedio a los interesados y archivar.-

RESOLUCIÓN N° 2018

RIBODINO Omar Eduardo
Vocal Gubernamental
Consejo Provincial de Educación
Provincia de Río Negro



DISEÑO CURRICULAR JURISDICCIONAL

Auxiliar en Gestión Hotelera

Año 2019



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Y DERECHOS HUMANOS**

DE RÍO NEGRO

AUTORIDADES PROVINCIA DE RÍO NEGRO

GOBERNADOR

Alberto WERETILNECK

MINISTRA DE EDUCACIÓN

Mónica Esther SILVA

SECRETARIO DE EDUCACIÓN

Juan Carlos URIARTE

DIRECTORA GENERAL DE EDUCACIÓN

María de las Mercedes JARA TRACCHIA



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Y DERECHOS HUMANOS

DE RÍO NEGRO

EQUIPO JURISDICCIONAL

María de las Mercedes JARA TRACCHIA
Nadia MORONI
Anahí ALDER
Cecilia V. OJEDA

Diseño y Diagramación

Paula TORTAROLO

EQUIPO INSTITUCIONAL

Instituto Superior Capacitas I.E

Rectora: Lic. Graciela Elsa Navarro

Sede Bariloche: Lic. Juan Manuel Messina

Área Académica: Lic. Ana Pereda

Participación: Equipo de profesores de la Sede de Bariloche

ÍNDICE

CAPÍTULO I. MARCO DE LA POLÍTICA EDUCATIVA PROVINCIAL Y NACIONAL PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL	Pág. 5
1.1 La Formación Profesional	Pág. 5
CAPÍTULO II. FINALIDADES DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL: AUXILIAR EN GESTIÓN HOTELERA	Pág. 7
2.1 La Formación Profesional: Auxiliar en Gestión Hotelera, aproximaciones a su campo de estudio y conocimiento e impacto regional.	Pág. 7
2.2 Denominación del Título	Pág. 8
2.3 Duración de la Formación Profesional	Pág. 8
2.4 Carga horaria total	Pág. 8
CAPÍTULO III. FUNDAMENTOS PEDAGÓGICOS DE LA PROPUESTA CURRICULAR.	Pág. 9
3.1 Acerca del Currículum el conocimiento, la enseñanza y el aprendizaje.	Pág. 9
3.2 Ámbito Laboral	Pág. 10
3.3 Modalidad de cursado	Pág. 10
3.4 Objetivos de la Formación Profesional	Pág. 10
3.5 Perfil del Egresado	Pág. 11
3.6 Condiciones de Ingreso	Pág. 11
CAPÍTULO IV. ORGANIZACIÓN CURRICULAR	Pág. 12
4.1 Definición y caracterización de los campos de formación y sus relaciones.	Pág. 12
4.2 Carga horaria por Campo	Pág. 12
4.3 Definición de los Formatos Curriculares que integran la propuesta	Pág. 13
CAPÍTULO V. ESTRUCTURA CURRICULAR	Pág. 14
5.1 Mapa Curricular	Pág. 14
CAPÍTULO VI. UNIDADES CURRICULARES. Presentación de las Unidades Curriculares. Componentes Básicos	Pág. 15
6.1 SABERES BÁSICOS O GENERALES	Pág. 15
6.1.1 PRIMER AÑO	Pág. 15
6.1.1.1 Inglés I	Pág. 15
6.1.2 SEGUNDO AÑO	Pág. 16
6.1.2.1 Inglés II	Pág. 16
6.2 SABERES CIENTÍFICOS TECNOLÓGICOS	Pág. 16
6.2.1 PRIMER AÑO	Pág. 16
6.2.1.1 Introducción a los Sistemas Contable	Pág. 16
6.2.1.2 Administración de Empresas	Pág. 17
6.2.1.3 Relaciones Públicas y Ceremonial	Pág. 17
6.2.1.4 Seguridad e Higiene en Empresas	Pág. 18
6.2.1.5 Legislación Impositiva	Pág. 19
6.2.2 SEGUNDO AÑO	Pág. 19
6.2.2.1 Introducción al Marketing	Pág. 19
6.2.2.2 Legislación Laboral	Pág. 20

6.3 SABERES TÉCNICOS	Pág. 20
6.3.1 PRIMER AÑO	Pág. 20
6.3.1.1 Introducción a la Hospitalidad	Pág. 20
6.3.1.2 Área de Recepción y Conserjería	Pág. 21
6.3.1.3 El Servicio Gastronómico	Pág. 21
6.3.1.4 Área de Administración de Pisos	Pág. 22
6.3.2 SEGUNDO AÑO	Pág. 22
6.3.2.1 Administración de Empresas Hoteleras	Pág. 22
6.3.2.2 Servicio de Alimentos y Bebidas	Pág. 23
6.3.2.3 Administración de Recursos Humanos	Pág. 23
6.3.2.4 Atención al Cliente y Calidad de Servicio	Pág. 24
6.3.2.5 Animación y Recreación Hotelera	Pág. 24
6.3.2.6 Plan de Negocios	Pág. 25
6.4 CAMPO DE LA FORMACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONALIZANTE	Pág. 26
6.4.1 PRIMER AÑO	Pág. 27
6.4.1.1 Práctica Profesionalizante I	Pág. 27
6.4.2 SEGUNDO AÑO	Pág. 28
6.4.2.1 Práctica Profesionalizante II	Pág. 28
CAPÍTULO VII. BIBLIOGRAFÍA GENERAL	Pág. 29

CAPÍTULO I

1. MARCO DE LA POLÍTICA EDUCATIVA PROVINCIAL Y NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN TÉCNICO PROFESIONAL Y DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL.

La Ley de Educación Nacional N° 26.206 del año 2006 define el Sistema Educativo Nacional en cuatro niveles –Educación Inicial, Educación Primaria, Educación Secundaria y Educación Superior– y ocho modalidades, entre las cuales se ubica como tal la Educación Técnico Profesional. Esta última se rige por las disposiciones de la Ley de Educación Técnico Profesional N° 26.058 del año 2005, siendo la Educación Secundaria y la Educación Superior las responsables de la formación de Técnicos Secundarios y Técnicos Superiores en áreas ocupacionales específicas y de la Formación Profesional.

En el ámbito provincial la sanción de la Ley Orgánica de Educación F N° 4.819 del año 2012, establece en el Título 4, Cap. III, Art. 45, inc. b) “La habilitación de mecanismos administrativos e institucionales que permitan la elaboración de propuestas de formación de técnicos (...) superiores no universitarios como también de formación profesional en las diferentes áreas de la producción y los servicios, de acuerdo a las necesidades y potencialidades de desarrollo de cada región de la provincia”.

En las últimas décadas, en la Provincia de Río Negro, se ha producido un incremento de propuestas formativas de Educación Superior Técnico Profesional y de Formación Profesional que se implementan desde los Institutos Superiores, con anclaje territorial en diferentes puntos de la geografía provincial dando respuestas a las necesidades de formación e inserción laboral. La Ley Orgánica de Educación F N° 4.819 del año 2012, en su Art. 55 establece que: “Las instituciones que brindan Formación Profesional deben reflejar en su propuesta de formación una estrecha vinculación con el medio productivo local y regional en el cual se encuentran insertas para dar respuesta a las demandas de calificación en aquellos sectores con crecimiento sostenido”.

1.1 Formación profesional

En el marco de la Resolución del CFE 115/10, Anexo I, y como parte de la política de fortalecimiento de la Educación Técnica Profesional y la definición de los aspectos sustantivos para la Formación Profesional (FP) es que se realiza la presente propuesta.

La FP se define como “el conjunto de acciones cuyo propósito es la formación socio-laboral para y en el trabajo, dirigida tanto a la adquisición y mejora de las cualificaciones como a la recualificación de los trabajadores y que permite compatibilizar la promoción social, profesional, y personal con la productividad de la economía nacional, regional y local” (LETP 26.058 del año 2005), permitiendo que las instituciones de educación secundaria y el nivel superior implementen programas de FP en su campo de especialización.

Por su parte el compromiso institucional en este tipo de propuestas debe involucrar “la planificación y el desarrollo de una propuesta formativa relevante para el conjunto de la comunidad, con una fuerte vinculación con otras instituciones educativas y con el entorno socio-productivo, a fin de integrar la oferta dentro de un sistema territorial en el marco de redes sectoriales, y atendiendo a las orientaciones de la políticas educativas, económicas y laborales” (CFE N° 115/10).

La estructura y organización curricular se realiza teniendo en cuenta la integración de distintos tipos de saberes, capacidades, conocimientos, habilidades tendientes a su adquisición significativa y contextualizada. Tanto la formación como las prácticas profesionalizantes deben ofrecer a los estudiantes oportunidades para el desarrollo de capacidades profesionales y habilitar la construcción de conocimientos, actitudes y valores inherentes al ámbito profesional.

La FP conforma una trayectoria formativa que puede articularse horizontalmente con otras, y también posibilita la articulación vertical con certificaciones laborales de mayor nivel de complejidad. Posibilita contemplar la elaboración de dispositivos pedagógicos que reconozcan y respeten las trayectorias de los/as estudiantes.

CAPÍTULO II

2. FINALIDADES DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL: AUXILIAR EN GESTIÓN HOTELERA.

2.1 La Formación Profesional: Auxiliar en Gestión Hotelera, aproximaciones a su campo de estudio y conocimiento e impacto regional.

Articulada a la Tecnicatura Superior en Gestión Hotelera, esta propuesta de Formación Profesional, otorga una certificación profesional elaborada en el marco de los actuales lineamientos federales en la Resolución del CFE Nº 295/16, Criterios para la organización institucional y lineamientos para la organización de la oferta formativa para la Educación Técnico Profesional de Nivel Superior, y de la propuesta Curricular Provincial contemporánea a este.

La misma tiene como propósito formar Auxiliares en la Gestión Hotelera, capaces de abordar nuevas y complejas realidades que se manifiestan en el ámbito local y nacional. La certificación responde a la necesidad de realizar trayectos de capacitación y actualización específicos, pensando la actividad económica hotelera-gastronómica-turística en creciente expansión en todo el mundo en general y en nuestra región en particular, convirtiéndose inclusive en propuestas para llevar adelante emprendimientos propios.

La correcta gestión de las distintas instalaciones hoteleras en la industria de la hospitalidad, tanto desde el ámbito de la gestión administrativa como en su faceta laboral, son de vital importancia para poder brindar un servicio con niveles de eficiencia y eficacia que las haga rentable. Desde los empleados/as hasta los encargados/as de los puestos directivos, han de tomar plena conciencia de la gran importancia de este hecho, aportando en todo momento sus conocimientos a la labor común, manteniéndolos/as actualizados/as de forma continua para adaptarse de inmediato a las fluctuaciones que en este sector modifican la demanda.

El presente diseño reconoce la necesidad de formar auxiliares entrenados y capaces de comprender los sistemas de la gestión hotelera, respetando y aplicando la normativa legal vigente. Por lo tanto, este diseño formará auxiliares destinados/as fundamentalmente a colaborar con los mandos medios del servicio hotelero. Siendo estos capaces de ayudar a los empleados del hotel en las distintas tareas del servicio. Es por esto que el/la auxiliar debe conocer los requisitos y labores a realizar por cada área dentro del proceso productivo hotelero y de esta manera integrarse en las áreas de gestión.

En la elaboración del plan de estudios de esta Formación Profesional, se buscó que el futuro/a Auxiliar en Gestión Hotelera adquiera conocimientos, dominio y competencias, propias de la industria de la hospitalidad, que le permita una rápida inserción laboral en el mercado regional. La realidad ha mostrado una demanda insatisfecha en recursos humanos del área, provenientes de causas tales como: insuficiente formación en prácticas profesionales, en herramientas específicas y en la gestión hotelera y, la falta de adecuación de las ofertas educativas a las necesidades de las empresas del sector hotelero.

2.2 Denominación del Título

Auxiliar en Gestión Hotelera

2.3 Duración de la Formación Profesional

2 años (según organización institucional).

2.4 Carga horaria total

1344 horas

CAPÍTULO III

3. FUNDAMENTACIÓN PEDAGÓGICA DE LA PROPUESTA CURRICULAR

3.1 Acerca del Currículum: el conocimiento, la enseñanza y el aprendizaje.

La Formación Profesional se constituye en un ámbito relevante de crecimiento y profesionalización en tiempos de avance científico-tecnológico. La formación de los profesionales se presenta como una necesidad. Esta modalidad establece una estrecha vinculación entre el campo educativo y el campo laboral y requiere de propuestas curriculares abiertas - flexibles en permanente actualización vinculadas con los contextos de actuación.

La Formación Profesional pretende una sólida formación teórico-práctica que desarrolle destrezas en el manejo de la especificidad técnica para la que se forma y el aprendizaje de capacidades más integradoras que vinculen conocimientos con habilidades que apunten a la puesta en escena de herramientas de análisis en contextos, para la toma de decisiones. Esta visión intenta articular la formación de un profesional que aprenda no sólo aspectos instrumentales y técnicos sino contextuales frente a las demandas ocupacionales de la región. En este sentido la Ley de Educación Superior Nacional Nº 24.521 en su Título II Capítulo 1 Artículo 3 explicita que :“ la educación superior tiene por finalidad proporcionar formación científica, profesional, humanística y técnica en el más alto nivel, contribuir a la preservación de la cultura nacional, promover la generación y desarrollo del conocimiento en todas sus formas, y desarrollar las actitudes y valores que requiere la formación de personas responsables, con conciencia ética y solidaria, reflexivas, críticas, capaces de mejorar la calidad de vida, consolidar el respeto al medio ambiente, a las instituciones de la República y a la vigencia del orden democrático”.

En este sentido se estructuran los Diseños Curriculares para la Formación Profesional y para comprenderlo es necesario explicitar las concepciones de currículum, conocimiento, enseñanza y aprendizaje que orientan el modo que asume el proceso formativo.

Todo currículum explicita ideas, conocimientos, posiciones acerca del hombre, la cultura y la sociedad. Se presenta como representación y concreción de un proyecto político-social-cultural en el que se manifiestan las intencionalidades educativas. El currículum se considera una herramienta de profesionalización en el sentido de promover capacidades en los ciudadanos para lograr progresos personales, profesionales y sociales. El currículum se concibe aquí como: “la expresión de un proyecto político, pedagógico y cultural, escenario de conflictos entre múltiples intereses e intencionalidades, es un eslabón entre la teoría educativa y la práctica pedagógica, entre lo que se afirma que puede ser la educación y lo que finalmente es. Por eso debe ser concebido como un proceso que involucra la práctica pedagógica misma como uno de sus componentes básicos.”¹

En el Currículum se seleccionan y sintetizan conocimientos que una sociedad define como válidos a ser transmitidos. Construidos y producidos socialmente que deben ser comprendidos en su carácter histórico y provisional. El conocimiento se presenta como un producto objetivado y contradictorio de procesos históricos sociales, culturales que son interpelados permanentemente por relaciones de poder.

En relación a los conocimientos a transmitir concebimos a la enseñanza como una práctica compleja

¹ Diseño Curricular de la Formación Docente (1988)

que se sitúa en contextos configurados por múltiples dimensiones: institucionales, pedagógicas, didácticas, éticas, políticas. Su particularidad está definida por su relación específica con los conocimientos y los contextos de prácticas donde se producen.

La enseñanza implica siempre un intento deliberado y con relativa sistematicidad de transmisión de conocimientos. Toda enseñanza al ser una acción deliberada no es neutral sino que siempre se evidencia como una actividad política. Como toda acción intencional involucra aspectos personales, sociales y contextuales. En este sentido los aportes de las teorías psicológicas y sociológicas que toman lo grupal y lo social como intervinientes en el aprendizaje son un aporte relevante.

La enseñanza es un campo de prácticas que articula distintos ámbitos de decisión; el político, ético, epistemológico, el técnico y el de los contextos específicos de enseñanza. El desarrollo de una enseñanza situada requiere incorporar la dialéctica permanente entre los conocimientos y su transferibilidad en el ámbito de acción, esto exige la incorporación de diversos abordajes metodológicos según los campos de conocimientos que se involucren.

La intervención en la enseñanza involucra la relación con un aprendiz con sus características y las particularidades del conocimiento a transmitir. El aprendizaje hace referencia a los procesos a través de los cuales se adquieren los conocimientos. Las situaciones de enseñanza que se proponen promueven procesos de aprendizaje y construcción de significados por parte del estudiante. Planteamos una concepción de aprendizaje como proceso de construcción de conocimientos que promueven la transferencia y comprensión de los mismos en situaciones cotidianas. Ubica al estudiante como un sujeto activo intelectualmente con posibilidades de aprendizaje personal y formado a través de la mediación con otros.

3.2 Ámbito Laboral

Este/a auxiliar estará capacitado para ser un asistente en diversas actividades de las distintas áreas Hoteleras. Puede desempeñarse como nexo entre la gerencia y los distintos departamentos, además de cumplir tareas específicas dentro de las áreas de administración, recepción o pisos.

Podrá desempeñarse en hoteles, como así también en otros alojamientos, tales como centros de salud, parques, restaurantes, cruceros, hostels o moteles (entre otros).

3.3 Modalidad de Cursado

Presencial.

3.4 Objetivos de la Formación Profesional

El objetivo general del presente Diseño Curricular de Formación Profesional es establecer una estructura formativa que sea capaz de brindar una formación integral que promueva en los/as estudiantes la construcción de las herramientas intelectuales y prácticas necesarias para la inserción en organizaciones de producción y servicios.

Asimismo, a partir del aprendizaje de conocimientos teóricos, científico-tecnológicos y metodológicos, podrán desempeñarse en un contexto que se caracteriza por el cambio permanente. Se propone la confluencia de saberes y habilidades técnicas con el conocimiento profundo y amplio que requiere el desempeño en este campo laboral.

El objetivo es que la Formación Profesional acompañe a los/as futuros/as Profesionales a contactarse con las empresas del sector gastronómico-turístico que buscan incorporar perfiles calificados acorde a esta propuesta de formación.

3.5 Perfil del Egresado/a.

El/la Auxiliar en Gestión Hotelera, es un/a profesional que acompañará a los mandos medios de la industria de la hospitalidad. Siendo capaz de tomar a su cargo parte de la gestión de empresas hoteleras con una visión particular del trabajo hotelero de las áreas de recepción, pisos y gerencia.

El egresado y/o la egresada podrá acreditar las siguientes competencias:

- Desempeñarse en distintos roles dentro de empresas de la industria de la hospitalidad.
- Coordinar operaciones entre gerencia y las distintas áreas o subsistemas de las empresas de la hospitalidad.
- Puede coordinar actividades de servicios al interior de los hoteles, participando activamente en la organización de eventos y en la implementación de políticas y planes de acción.

Como consecuencia de su formación profesional y de las prácticas profesionalizantes, tendrá una autonomía relativa en determinadas funciones.

3.6 Condiciones de Ingreso.

Teniendo en cuenta el Reglamento Académico Marco de la Jurisdicción, Resolución Nº 4077/14, en el mismo se establecen las siguientes condiciones:

- Artículo 5º: Ingreso.- A las instituciones de Educación Superior dependientes de la Provincia de Río Negro se ingresa de manera directa, atendiendo a la igualdad de oportunidades y la no discriminación.
- Artículo 6º: Inscripción.- Para inscribirse en una institución de Educación Superior es necesario presentar la siguiente documentación:
 - a) Solicitud de inscripción.
 - b) Constancia de estudios secundarios completos, acreditados con la presentación del título en original y copia, o constancia de título en trámite o constancia de finalización de cursado del secundario con materias adeudadas.
 - c) Fotocopia autenticada del documento de identidad (datos de identificación y domicilio).
 - d) Partida de Nacimiento actualizada, original y copia autenticada.
 - e) CUIL.

Esta documentación debe obrar en el legajo de cada estudiante al comenzar el ciclo lectivo. Por Secretaría de Estudiantes se realiza la carga de ingresantes en el sistema SAGE-LUA o sistema de administración de estudiantes equivalente, y se mantendrá actualizada la información respecto a su condición de regularidad y rendimiento académico.

CAPÍTULO IV

4. ORGANIZACIÓN CURRICULAR

4.1 Definición y caracterización de los campos de formación y sus relaciones.

El Plan de Estudios se organiza en torno a cuatro campos de formación establecidos por la Resolución CFE N°115/10.

Saberes Básicos o Generales:

Destinado a abordar los saberes de fundamento requeridos para la adquisición de los conocimientos científicos y tecnológicos, así como aquellos específicos de la certificación.

Saberes científicos tecnológicos:

Propios del campo de conocimientos relativos al sector y en relación directa con los saberes especializados.

Saberes técnicos:

Se refiere específica y directamente a saberes técnicos propios de la certificación laboral, teniendo en cuenta el perfil profesional. Estos saberes se refieren al “saber hacer”, combinando integrando saberes científicos-tecnológicos y técnicos específicos.

Prácticas Profesionalizantes:

Son aquellas que ofrecen oportunidades para la adquisición y recreación de las capacidades profesionales, la aplicación de conocimientos y el desarrollo de actitudes y habilidades. Se requiere generar en los procesos educativos espacios formativos de acción y reflexión sobre situaciones reales de trabajo, participando de cada una de las acciones involucradas inherentes a su formación.

4.2 Carga horaria por campo

Campos de Formación	Porcentaje en Plan de Estudios	Porcentaje Actividades Teóricas	Porcentaje Actividades Prácticas Formativas	Total de horas de la Carrera: 1344 horas reloj
Saberes Básicos o Generales	10%	75 %	25 %	
Saberes Científicos Tecnológicos	28 %	70 %	30 %	
Saberes Técnicos	43 %	60 %	40 %	
Prácticas Profesionalizantes	19 %	10 %	90 %	

4.3 Definición de los Formatos Curriculares que integran la propuesta

Unidades Curriculares:

Se entiende por “unidad curricular” a aquellas instancias curriculares que, adoptando distintas modalidades o formatos pedagógicos, forman parte constitutiva del plan, organizan la enseñanza y los distintos contenidos de la formación y deben ser acreditadas por los estudiantes. Las mismas se distribuyen de la siguiente manera:

Las Asignaturas son unidades curriculares definidas por la enseñanza de marcos disciplinares o multidisciplinarios y sus derivaciones metodológicas para la intervención educativa. Son de valor troncal para la formación y se caracterizan por brindar conocimientos, modos de pensamiento y modelos explicativos. Permiten el análisis de problemas, la investigación documental, la preparación de informes, el desarrollo de la comunicación oral y escrita y la aproximación a métodos de trabajo intelectual transferibles a la acción profesional. En cuanto al tiempo y ritmo, pueden adoptar la periodización anual o cuatrimestral, incluyendo su secuencia en cuatrimestres sucesivos.

El Trabajo de campo: proponen un acercamiento real al contexto, a la cultura de la comunidad, a las instituciones y los sujetos en los que acontecen las experiencias de práctica. Los Trabajos de Campo constituyen espacios sistemáticos de trabajos de indagación en terreno e intervenciones en espacios acotados, desarrollo de micro experiencias, prácticas sistemáticas en contextos específicos y diversos.

Los Talleres: son unidades curriculares que promueven la resolución práctica de situaciones que requieren de un hacer creativo y reflexivo, poniendo en juego marcos conceptuales disponibles, también posibilita la búsqueda de otros marcos necesarios para orientar, resolver o interpretar los desafíos de la producción. Como modalidad pedagógica, el taller apunta al desarrollo de capacidades para el análisis de casos y de alternativas de acción, la toma de decisiones y la producción de soluciones e innovaciones. En este proceso, se estimula la capacidad de intercambio, la búsqueda de soluciones originales y la autonomía del grupo. Su organización es adaptable a los tiempos cuatrimestrales.

Los seminarios: son unidades que se organizan en torno a casos, problemas, temas o corrientes de pensamientos para cuyo análisis se requiere de una producción específica, la contraposición de enfoques, posiciones y debate. Implican instancias académicas de estudio de problemas relevantes para la formación profesional, a través de la reflexión crítica de las concepciones o supuestos previos sobre tales problemas, que los estudiantes tienen incorporado como resultado de su propia experiencia, para luego profundizar su comprensión a través de la lectura y el debate de materiales bibliográficos o de investigación. Estas unidades permiten el cuestionamiento del "pensamiento práctico" y ejercitan en el trabajo reflexivo y el manejo de literatura específica, como usuarios activos de la producción del conocimiento. Los seminarios se adaptan bien a la organización cuatrimestral, atendiendo a la necesidad de organizarlos por temas/ problemas. Asimismo estos espacios incluyen dispositivos que enriquecen el proceso formativo, como propuestas de opcionalidad académica que supondrán la articulación entre diferentes instituciones (sociales, académicas, políticas, etc.).

Espacios de Definición Institucional: son actividades académicas de abordaje de temáticas y/o problemáticas definidas por los IFDC en relación a las necesidades requeridas institucionalmente. Cada IFD elabora sus propuestas y/o reconoce experiencias formativas en otros espacios o instituciones a través de la evaluación y reconocimiento desde el Consejo Directivo.

CAPÍTULO V.

5. ESTRUCTURA CURRICULAR

5.1 Mapa curricular

AUXILIAR EN GESTIÓN HOTELERA							
Saberes Básicos o Generales		Saberes Científicos Tecnológicos		Saberes Técnicos		Prácticas Profesionalizantes	
PRIMER AÑO							
Primer Cuatrimestre	Segundo Cuatrimestre	Primer Cuatrimestre	Segundo Cuatrimestre	Primer Cuatrimestre	Segundo Cuatrimestre	Primer Cuatrimestre	Segundo Cuatrimestre
Inglés I (Asig. 2hs/64hs)		Introducción a los Sistemas Contables (Asig. 2hs/32hs)	Relaciones Públicas y Ceremonial (Asig. 4hs/64hs)	Introducción a la Hospitalidad (Asig. 2hs/32hs)	Área de Administración de Pisos (Asig. 4hs/64hs)	Práctica Profesionalizante I (4hs/128hs)	
		Administración de Empresas (Asig. 4hs/64hs)	Seguridad e Higiene en Empresas (Asig. 4hs/64hs)	Área de Recepción y Conserjería (Asig. 4hs/64hs)			
			Legislación Impositiva (Asig. 4hs/64hs)	El Servicio Gastronómico (Asig. 4hs/64hs)			
SEGUNDO AÑO							
Primer Cuatrimestre	Segundo Cuatrimestre	Primer Cuatrimestre	Segundo Cuatrimestre	Primer Cuatrimestre.	Segundo Cuatrimestre	Primer Cuatrimestre	Segundo Cuatrimestre
Inglés II (Asig. 2hs/64hs)		Introducción al Marketing (Asig. 2hs/32hs)	Legislación Laboral (Asig. 4hs/64hs)	Administración de Empresas Hoteleras (Asig. 2hs/32hs)	Animación y Recreación Hotelera (Asig. 4hs/64hs)	Práctica Profesionalizante II (4hs/128hs)	
				Servicio de Alimentos y Bebidas (Asig. 4hs/64hs)	Plan de Negocios (Taller 4hs/64hs)		
				Administración de Recursos Humanos (Asig. 4hs/64hs)			
				Atención al Cliente y Calidad de Servicio (Asig. 4hs/64hs)			
Total horas Saberes Básicos o Generales: 128		Total horas Saberes Científicos Tecnológicos: 384		Total horas Saberes Técnicos: 576		Total horas Prácticas Profes.: 256	
Espacio de Definición Institucional: ---							
TOTAL HORAS DE LA CARRERA: 1344 hs.							

CAPÍTULO VI

6. UNIDADES CURRICULARES. COMPONENTES BÁSICOS

En la presentación de las unidades curriculares se explicitan los siguientes componentes: formato, orientaciones para la selección de contenidos, y bibliografía.

- **Formatos.** Implican no solo un determinado modo de transmisión del conocimiento, sino también una forma particular de intervención en los modos de pensamiento, en las formas de indagación, en los hábitos que se construyen para definir la vinculación con un objeto de conocimiento. (Resolución CFE N° 24/07).
- **Finalidades formativas de una unidad curricular.** Las finalidades formativas de la unidad curricular son un componente del Encuadre Didáctico de los Diseños Curriculares Provinciales. Son un tipo particular de propósitos que refieren a aquellos saberes que los estudiantes deben acreditar al finalizar el curso y que están vinculados a las prácticas profesionalizantes.
- **Ejes de contenidos descriptores.** Adscribiendo a la concepción de los diseños curriculares como un “marco de organización y de actuación y no un esquema rígido de desarrollo”, el presente diseño curricular incorpora criterios de apertura y flexibilidad para que “el currículum en acción” adquiera una fluida dinámica, sin que sea una rígida e irreflexiva aplicación del diseño curricular o un requerimiento burocrático a ser evitado.”. En ese encuadre, se presentan los ejes de contenidos, concebidos como las nociones más generales y abarcadoras que constituirán la unidad curricular con la función de delimitar, definir y especificar los campos conceptuales que la integran.

6.1 SABERES BÁSICOS O GENERALES

6.1.1 PRIMER AÑO

▪ 6.1.1.1 Inglés I

Formato: Asignatura

Régimen de cursada: Anual

Ubicación en el diseño curricular: 1er año

Asignación de horas semanales: 2 hs.

Total de horas: 64 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Adquirir conocimientos que le permita confiar en sus potencialidades de interacción al utilizar un idioma extranjero en la actividad profesional, en diversas situaciones comunicativas y con distintos soportes (escrito, audio y video). Lograr una comprensión escrita de diferentes textos simples y

cotidianos y de pequeños relatos como ser mensajes de texto, mails o recordatorios. Inicio a la comunicación verbal.

Ejes de contenidos. Descriptores

Conocimiento inicial de la gramática de las lenguas extranjeras. Verbos simples en presente, pasado y futuro. Adjetivos y expresiones frecuentes. Personas primeros contactos: saludos, identificación personal y ubicación. Actividades dentro y fuera de una empresa u organización. Situaciones Imprevistas en la prestación de servicios de emergencias: enfermedades, farmacia, policía. Orientación en la ciudad. Empleos, profesiones, otras actividades laborales. Currículum, solicitud de empleo.

6.1.2 SEGUNDO AÑO

▪ 6.1.2.1 Inglés II

Formato: Asignatura

Régimen de cursada: Anual

Ubicación en el diseño curricular: 2do año

Asignación de horas semanales: 2 hs.

Total de horas: 64 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Adquirir conocimientos que le permita utilizar el idioma inglés para poder entablar una comunicación directa con nativos de habla extranjera sobre temas diversos, tales como asesoramiento en la ciudad, informaciones de puntos turísticos y demás datos útiles. Lograr una comprensión escrita de diferentes textos complejos y cotidianos, diálogos, textos expositivos y descriptivos y de relatos cortos como ser mensajes de texto, mails o recordatorios.

Ejes de contenidos. Descriptores

Conocimiento intermedio de la gramática de las lenguas extranjeras. Preposiciones y Adjetivos. Elaboración de textos complejos sobre el futuro. Verbos regulares e irregulares en el presente, pasado y futuro. Pesos y medidas. Introducción del tiempo verbal subjuntivo. Pronombres. Cultura extranjera: vocabulario, frases populares, vestuario, productos, tipos de negocios, comidas, expresiones, manejo de pagos.

6.2 SABERES CIENTÍFICOS TECNOLÓGICOS

6.2.1 PRIMER AÑO

▪ 6.2.1.1 Introducción a los Sistemas Contables

Formato: Asignatura

Régimen de cursada: Cuatrimestral

Ubicación en el diseño curricular: 1er año 1er cuatrimestre

Asignación de horas semanales: 2 hs.

Total de horas: 32 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Conocer los principios básicos del registro contable y su importancia como técnica de diagnóstico para la toma de decisiones. Interpretar la registración contable e Integración de la contabilidad como parte del sistema de información de la organización.

Ejes de contenidos. Descriptores

Objetivos y naturaleza de la contabilidad. Marco conceptual de la contabilidad como sistema de información. La empresa, el sistema de información y los destinatarios de la información contable. El proceso contable. Normas contables referidas al sistema de información contable. Los Estados Contables. La partida doble.

▪ **6.2.1.2 Administración de Empresas**

Formato: Asignatura

Régimen de cursada: Cuatrimestral

Ubicación en el diseño curricular: 1er año 1er cuatrimestre

Asignación de horas semanales: 4 hs.

Total de horas: 64 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Brindar los conocimientos iniciales sobre organización, administración y funcionamiento de las distintas estructuras organizacionales.

Ejes de contenidos. Descriptores

Introducción a la administración y estudio de la configuración de las organizaciones. Ciencias administrativas. Conceptos fundamentales. El proceso administrativo. Modelos organizacionales. Organizaciones y entorno, su influencia. Cultura y ética empresarial.

▪ **6.2.1.3 Relaciones Públicas y Ceremonial**

Formato: Asignatura

Régimen de cursada: Cuatrimestral

Ubicación en el diseño curricular: 1er año 2do cuatrimestre

Asignación de horas semanales: 4 hs.

Total de horas: 64 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Adquirir habilidades para el correcto manejo de las Relaciones Públicas en un amplio espectro de públicos, planificar técnicas de comunicación interna y externa; de persuasión y manejo de la opinión pública y de ceremonial y protocolo. Aplicar e interpretar las reglas de la heráldica, la vexilología y las reglas de precedencia.

Ejes de contenidos. Descriptores

Definición de las relaciones públicas. Incumbencias y funciones básicas de las relaciones públicas. El proceso de las relaciones públicas. Públicos: concepto y clasificación. Comunicación interna y externa. Definiciones generales de protocolo, ceremonial, cortesía y etiqueta. Las precedencias. Los símbolos oficiales de la Nación. El ceremonial escrito: fórmulas usuales en cortesía, correspondencia, saluciones y condolencias. Mesas, colocación de los comensales en las mesas, orden para servir, cambio de platos, ubicación de la vajilla y de los cubiertos, recepciones, desayuno de trabajo, vino de honor y ceremonia del té. La atención telefónica. La imagen. Las presentaciones. El presupuesto del área. Las relaciones interdepartamentales. Elaboración de informes del área y de toda la información requerida por la gerencia.

▪ **6.2.1.4 Seguridad e Higiene en Empresas**

Formato: Asignatura

Régimen de cursada: Cuatrimestral

Ubicación en el diseño curricular: 1er año 2do cuatrimestre

Asignación de horas semanales: 4 hs.

Total de horas: 64 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Comprender las normas de seguridad personal, para de ese modo poder poner en funcionamiento un programa de prevención y atención de emergencias. Conocer el correcto tipo de mantenimiento de la higiene según el ámbito y sobre contaminantes y como preservarse de ellos. Reconocer y diferenciar un ambiente apropiado, y la seguridad necesaria para el desarrollo de tareas. Aprender sobre contaminantes y como preservarse de ellos.

Ejes de contenidos. Descriptores

Concepto de mantenimiento de higiene: tipos de mantenimiento y evaluación de la eficacia del mantenimiento. Concepto de higiene y seguridad personal, instrumentación de la ley Nacional de higiene y seguridad en el trabajo, condiciones de trabajo, ambiente de trabajo, Prevención del riesgo. Ergometría: equipamiento, estudio y adecuación de los distintos espacios, Preservación de la ecología, control de contaminación, principales contaminantes.

- **6.2.1.5 Legislación Impositiva**

Formato: Asignatura

Régimen de cursada: Cuatrimestral

Ubicación en el diseño curricular: 1er año 2do cuatrimestre

Asignación de horas semanales: 4 hs.

Total de horas: 64 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Conocer el Sistema Tributario Nacional, Provincial y Municipal y los conceptos jurídicos que fundamentan el tributo de los habitantes de un país, analizar la legislación respectiva vigente y comprender los requerimientos tributarios que incumben al funcionamiento de una empresa.

Ejes de contenidos. Descriptores

Sistema Tributario Argentino. Principios del derecho tributario. Derecho Tributario Constitucional, administrativo, procesal y penal. Ley penal tributaria. Impuestos y tributos nacionales. Impuesto al valor agregado. Impuesto a las Ganancias. Impuestos provinciales. Tasas Municipales.

6.2.2 SEGUNDO AÑO

- **6.2.2.1 Introducción al Marketing**

Formato: Asignatura

Régimen de cursada: Cuatrimestral

Ubicación en el diseño curricular: 2do año 1er cuatrimestre

Asignación de horas semanales: 2 hs.

Total de horas: 32 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Comprender la importancia de la gestión de Marketing dentro de la organización y el contexto empresarial para entender el mercado en el cual se desarrolla, interpretar los cambios que se producen en el contexto y cómo afecta a la planificación estratégica.

Ejes de contenidos. Descriptores

Qué es el marketing. Principales variables. Análisis del mercado. Función del marketing. Estudio del consumidor. Análisis del mercado objetivo. Metodologías. Plan Estratégico concepto y desarrollo.

- **6.2.2.2 Legislación Laboral**

Formato: Asignatura

Régimen de cursada: Cuatrimestral

Ubicación en el diseño curricular: 2do año 2do cuatrimestre

Asignación de horas semanales: 4 hs.

Total de horas: 64 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Conocer los aspectos generales del derecho del trabajo, para comprender los constantes cambios a los que está sujeto el Derecho Laboral como consecuencia de las permanentes propuestas flexibilizadoras y tomar conciencia de las actitudes que deben desarrollar para insertarse en el actual mercado laboral. Interpretar y aplicar las principales disposiciones de la legislación laboral vigente en la resolución de situaciones problemáticas concretas.

Ejes de contenidos. Descriptores

El trabajo como valor social. Derecho del trabajo. Ley de Contrato de trabajo. Modalidades de contratación. Administración del personal. Remuneraciones. Existencia de la relación laboral. Suspensión de la relación laboral. Licencias. Extinción del contrato de trabajo.

6.3 SABERES TÉCNICOS

6.3.1 PRIMER AÑO

- **6.3.1.1 Introducción a la Hospitalidad**

Formato: Asignatura

Régimen de cursada: Cuatrimestral

Ubicación en el diseño curricular: 1er año 1er cuatrimestre

Asignación de horas semanales: 2 hs.

Total de horas: 32 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Conocer los antecedentes de la industria de la hospitalidad, su manejo según los distintos tipos de establecimientos, los elementos que forman parte del servicio hotelero y el gastronómico, ya sea estructural o ambiental.

Ejes de contenidos. Descriptores

Desarrollo del turismo y la hospitalidad, antecedentes en el país. Acercamiento al servicio hotelero: tipos, funciones, personal, áreas que lo componen. Acercamiento al servicio gastronómico: funciones, personal, tipos. La integración de los servicios hoteleros y gastronómicos.

▪ **6.3.1.2 Área de Recepción y Conserjería**

Formato: Asignatura

Régimen de cursada: Cuatrimestral

Ubicación en el diseño curricular: 1er año 1er cuatrimestre

Asignación de horas semanales: 4 hs.

Total de horas: 64 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Desarrollar habilidades para la atención primaria del huésped reconociendo las funciones y operaciones del sector; la ejecución y supervisión de las actividades; la categorización de los servicios turísticos que se puedan contratar desde el Hotel para brindar asistencia al cliente; y la resolución de situaciones de conflicto con el pasajero.

Ejes de contenidos. Descriptores

Detalle de las funciones del área de recepción. Funciones del gerente o encargado del área: organización de reservas, sistemas de registración, llegada y salida de huéspedes, el control de acceso y las llaves, el manejo del equipaje, la correspondencia y el personal uniformado.

La organización funcional del trabajo (check list): ingresos y egresos, las habitaciones, el servicio de mucamas, restaurantes, cierre de turno y diario, los circuitos administrativos y operativos de trabajo, la documentación usada en operaciones y control, la facturación integral y el manejo de caja. Áreas y sectores del hotel. El presupuesto del área. Las relaciones interdepartamentales. Elaboración de informes del área y de toda la información requerida por la gerencia. Algunas funciones de conserjería: el servicio de asistencia e información al pasajero, los pasajeros VIP, manejo de quejas y reclamos, la calidad y excelencia del servicio, buenas costumbres y reglas de cortesía. Código de conducta y reglamento interno.

▪ **6.3.1.3 El Servicio Gastronómico**

Formato: Asignatura

Régimen de cursada: Cuatrimestral

Ubicación en el diseño curricular: 1º año 1er cuatrimestre

Asignación de horas semanales: 4 hs.

Total de horas: 64 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Adquirir los conocimientos básicos de los servicios gastronómicos que se pueden llegar a brindar y su articulación en el servicio hotelero.

Ejes de contenidos. Descriptores

Introducción al servicio gastronómico; su organización y costos; servicios que se le brindan a la industria de la hospitalidad. La estructura del servicio: el menú, el personal, los puntos críticos de

control, normas generales de higiene y bromatología. La organización de la cocina; su equipamiento; planificación del trabajo, preparación y desarrollo del servicio. La organización del restaurante y el bar; su mobiliario; planificación del trabajo y desarrollo del servicio. Nociones básicas de enología y servicio de bebidas.

▪ **6.3.1.4 Área de Administración de Pisos**

Formato: Asignatura

Régimen de cursada: Cuatrimestral

Ubicación en el diseño curricular: 1º año 2do cuatrimestre

Asignación de horas semanales: 4 hs.

Total de horas: 64 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Conocer las tareas que se prestan como servicio central en la industria hotelera, como realizar la organización y la supervisión de las actividades de los servicios de habitaciones, pasillos, escaleras, espacios comunes, etc.; además de la elaboración de información del estado de habitaciones y demás áreas.

Ejes de contenidos. Descriptores

Las funciones del gerente o encargado del área. Las habitaciones, tipos y sus situaciones. La gobernanta, las rutinas de trabajo, el control y la planificación de las tareas del personal. El almacenaje y control de existencias de materiales de limpieza y blancos. La lavandería: sus funciones, organización y circuitos operativos de trabajo. La lencería y los demás elementos de la habitación, su rotación, consumos e inventarios. La limpieza de las áreas públicas. El presupuesto del área. Las relaciones interdepartamentales. Elaboración de informes del área y de toda la información requerida por la gerencia.

6.3.2 SEGUNDO AÑO

▪ **6.3.2.1 Administración de Empresas Hoteleras**

Formato: Asignatura

Régimen de la Cursada: Cuatrimestral

Ubicación en el diseño curricular: 2º año 1er cuatrimestre

Asignación de horas semanales: 2 hs.

Total de horas: 32 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Brindar los conocimientos específicos sobre organización y administración en empresas hoteleras, la jerarquización de tareas, su estructura de trabajo y evaluación de los resultados.

Ejes de contenidos. Descriptores

La empresa hotelera como organización; su organigrama y distribución de áreas. Los procedimientos de gestión y control de las actividades empresariales de la industria hotelera. Procedimientos y registros administrativos para la cobranza de los cargos al pasajero. El empresario hotelero, la dirección general y gerencia de las áreas. La comunicación entre áreas, los informes de las mismas y la evaluación de los huéspedes.

▪ 6.3.2.2 Servicios de Alimentos y Bebidas

Formato: Asignatura

Régimen de cursada: Cuatrimestral

Ubicación en el diseño curricular: 2º año 1er cuatrimestre

Asignación de horas semanales: 4 hs.

Total de horas: 64 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Dentro del contexto hotelero reconocer el servicio que presta el área de alimentos y bebidas; la organización de su personal; conocer y respetar las normas vigentes en el sector de alimentos y bebidas.

Ejes de contenidos. Descriptores

Las funciones del área de alimentos y bebidas de un hotel. Funciones del gerente o encargado del área. Planificación y organización del servicio y actividades (pre y post servicio). Presupuestos, costos y facturación. Control de producción. Servicios ofrecidos: restaurant, bar, servicio al cuarto, banquetes, entre otros. Las características de las cocinas: ubicación, equipamiento, la brigada y sus funciones. Normas de higiene y bromatología: la cadena de frío, el almacén y la bodega. Enfermedades transmitidas por alimentos. Métodos de conservación. Condiciones óptimas de almacenamiento. Normas de calidad. Buenas prácticas de manufactura.

La calidad del servicio: adecuación de las instalaciones y equipamientos según el tipo de servicio, el personal en el servicio, planeamiento del menú y diseño de la carta. El presupuesto del área. Las relaciones interdepartamentales. Elaboración de informes del área y de toda la información requerida por la gerencia.

▪ 6.3.2.3 Administración de Recursos Humanos

Formato: Asignatura

Régimen de cursada: Cuatrimestral

Ubicación en el diseño curricular: 2º año 1er cuatrimestre

Asignación de horas semanales: 4 hs.

Total de horas: 64 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Conocer y comprender los cambios y evoluciones en las funciones del personal a través de la historia; planificar e implementar técnicas para un correcto diagnóstico situacional de los recursos humanos en las organizaciones; lograr una administración eficientemente los mismos y valorar el Recurso Humano, dentro de las organizaciones como movilizador de las mismas.

Ejes de contenidos. Descriptores

Ubicación del área de Recursos Humanos dentro de la organización. La administración de Recursos Humanos. Funciones del gerente o encargado del área. Las relaciones de trabajo y su entorno institucional. Procesos técnicos y sociales. Selección de personal. Procesos de negociación y conflicto en el plano individual. Las relaciones laborales. El presupuesto del área. Las relaciones interdepartamentales. Elaboración de informes del área y de toda la información requerida por la gerencia.

▪ 6.3.2.4 Atención al Cliente y Calidad de Servicio

Formato: Asignatura

Régimen de cursada: Cuatrimestral

Ubicación en el diseño curricular: 2º año 1er cuatrimestre

Asignación de horas semanales: 4 hs.

Total de horas: 64 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Desarrollar habilidades sobre la cultura del servicio al cliente y la resolución de conflictos, incorporando conceptos de calidad que involucran a todo el personal; comprender la relación entre valor, satisfacción al cliente y calidad del servicio.

Ejes de contenidos. Descriptores

Funciones del área de atención al cliente. Funciones del gerente o encargado del área. Introducción: comprender la misión y visión, creencia, valores y normas de la empresa; desarrollar la cultura del servicio al cliente. El servicio a brindar: las necesidades del huésped, la experiencia del cliente, la importancia del personal en el servicio. La calidad: medición de la satisfacción del huésped, la retroalimentación verbal, informes con comentarios, encuestas, el análisis de datos, la implementación de acciones de mejora, solución de problemas del servicio, satisfacción y fidelidad del cliente. La comunicación con el cliente: aspectos esenciales, comunicación verbal personal y telefónica, comunicación no verbal, el manejo efectivo de la queja, análisis de causas, registros y responsabilidades a corregir. El presupuesto del área. Las relaciones interdepartamentales. Elaboración de informes del área y de toda la información requerida por la gerencia.

▪ 6.3.2.5 Animación y Recreación Hotelera

Formato: Asignatura

Régimen de cursada: Cuatrimestral

Ubicación en el diseño curricular: 2º año 2do cuatrimestre

Asignación de horas semanales: 4 hs.

Total de horas: 64 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Contar con conocimientos y /o recursos necesarios para organizar actividades de animación y recreativas, utilizando técnicas comunicativas y según los requerimientos de cada grupo de turistas. Reconociendo y aplicando normas de seguridad y prevención de riesgos.

Ejes de contenidos. Descriptores

La recreación hotelera. Funciones del gerente o encargado del área. Valor, objetivos, planificación y ejecución de actividades de esparcimiento en el hotel. La recreación según el tipo de alojamiento, segmento de huéspedes, entorno, estructura del área, materiales y personal disponible. Armado de un programa completo de recreación y su ejecución. Las actividades recreativas: los juegos y las actividades según las edades y las ocasiones. Características psicosociales e intereses del niño, adolescente, adulto y adulto mayores. El presupuesto del área. Las relaciones interdepartamentales. Elaboración de informes del área y de toda la información requerida por la gerencia.

▪ **6.3.2.6 Plan de Negocios**

Formato: Taller

Régimen de cursada: Cuatrimestral

Ubicación en el diseño curricular: 2º año 2do cuatrimestre

Asignación de horas semanales: 4 hs.

Total de horas: 64 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Comprender el concepto de plan de negocios como herramienta para establecer las bases y pasos a los fines de proyectar su desarrollo y la presentación ante inversores.

Ejes de contenidos. Descriptores

El plan de negocios, oportunidad de negocio, componentes, herramientas y errores clásicos. Análisis de factibilidad. Evaluación del entorno para analizar las variables que impactan en su desarrollo. Planificar la estrategia comercial para el lanzamiento del negocio. Los nichos de mercado. Fuentes de financiamiento y recursos. Flujo de fondos y presupuesto del proyecto. Calculo de rentabilidad y su desarrollo para presentar ante inversores.

6.4 CAMPO DE FORMACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONALIZANTE.

El Campo de la Práctica Profesionalizante se configura en un espacio de aprendizaje de aquellos saberes y habilidades destinados a posibilitar la integración y contrastación de los saberes contruidos en la formación de los otros campos, garantizando la articulación teoría-práctica.

Las prácticas profesionalizantes proponen acercamientos a espacios socio-educativo, a través de prácticas de observación, de acompañamiento, integración e intervención, con sus propios procesos de reflexión y de auto-socio construcción del conocimiento sobre las mismas prácticas.

De este modo se requiere elaborar, diseñar, encuadrar a través de diferentes dispositivos pedagógicos acciones que vinculen a los estudiantes con el campo ocupacional.

Las prácticas profesionalizantes se constituyen en estrategias formativas cuya intencionalidad es fortalecer el desarrollo de capacidades y saberes propios del perfil profesional para el que se forma.

Se orientan a generar posibilidades para realizar experiencias formativas en distintos contextos y entornos de aprendizaje complementarios entre sí. En este sentido las prácticas pueden desarrollarse:

- En un ámbito exterior a la institución educativa.
- En un ámbito interior de la institución educativa.
- En ambos contextos al mismo tiempo.

Ámbito Exterior: En las prácticas profesionalizantes insertas en el mundo del trabajo, los estudiantes ejercitan y transfieren aprendizajes ya incorporados, y también aprenden nuevos contenidos o saberes propios del ejercicio profesional, que le corresponde al campo laboral específico. Asimismo se desarrollan relaciones interpersonales, horizontales y verticales propias de la organización.

Ámbito Interior: Cuando las prácticas profesionalizantes se dan en el contexto de la institución educativa, se orientan a la implementación de proyectos institucionales: productivo o tecnológico y/o actividades de extensión, respondiendo a necesidades de la comunidad. En este ámbito se destaca que los aprendizajes están encaminados por una concepción del trabajo, en tanto práctica social y cultural, en lugar de estar centrados en las particularidades de las funciones en un lugar de trabajo determinado.

Teniendo como referencia los ámbitos explicitados anteriormente, las prácticas profesionalizantes pueden implementarse mediante diferentes formatos, respetándose claramente los propósitos y objetivos planteados para su realización.

Cualquiera sea la tipología que adopten las prácticas profesionalizantes, las mismas deben respetar las siguientes condiciones para su implementación:

- Estar planificadas desde la institución educativa, monitoreadas y evaluadas por un docente o equipo docente especialmente designado a tal fin y una autoridad educativa, con participación activa de los estudiantes en su seguimiento.
- Estar integradas al proceso global de formación.

- Desarrollar procesos de trabajo, propios de la profesión y vinculados a fases, procesos o subprocesos productivos del área ocupacional profesional.
- Favorecer la identificación de las relaciones funcionales y jerárquicas del campo profesional, cuando corresponde.
- Hacer posible la integración de capacidades profesionales significativas y facilitar desde la institución educativa su transferibilidad a las distintas situaciones y contextos.
- Disponer la puesta en juego de valores y actitudes propias del ejercicio profesional responsable.
- Propiciar la ejercitación gradual de niveles de autonomía y criterios de responsabilidad profesional.
- Viabilizar desempeños relacionados con las habilidades profesionales.

6.4.1 PRIMER AÑO

▪ 6.4.1.1 Práctica Profesionalizante I

Formato: Asignatura

Régimen de la Cursada: Anual

Ubicación en el diseño curricular: 1° año

Asignación de horas semanales: 4 hs.

Total de horas: 128 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

A través de los campos de las Prácticas Profesionalizantes, se busca especialmente que los/as estudiantes estén en contacto directo con las tecnologías y los procesos que hacen a su futura inserción laboral mediante experiencias directas en organizaciones productivas y relacionadas con sus áreas ocupacionales. En este primer año se espera que los/as estudiantes logren comenzar a integrar habilidades y conocimientos adquiridos durante la cursada, y lo utilicen para comenzar a crear su propio perfil laboral.

Ejes de contenidos. Descriptores

Reconocimiento del ámbito de trabajo, análisis de las tareas en una organización hotelera.

Denotar conocimientos teóricos de las funciones y acciones que se deben realizar en las distintas áreas de trabajo con el propósito de diseñar soluciones a las problemáticas planteadas o bien integrando un proyecto que propicie la formación profesional. Capacidad para colaborar, participar y aprender en su asistencia a las áreas operativas y para el trabajo en equipo.

Manejo de las normativas de seguridad fundamentales para el auxiliar.

Evaluación de los resultados y de su participación en todos estos procesos durante su práctica en hoteles, hosterías, cabañas, complejos, eventos en hoteles de cualquier tipo y restaurantes de hoteles. Elaboración de informe final.

Aspectos Metodológicos

A partir de situaciones desarrolladas en el mismo ámbito de formación académica, aplicando estrategias de enseñanza que incorporan el análisis de casos, la resolución de problemas y el desarrollo de entrenamientos específicos en contextos de simulación. Se referirán a problemas y preguntas que le permitan al/a estudiante profundizar el desarrollo de las competencias necesarias y suficientes para resolver cualquier problema específico que se relacione con sus competencias profesionales. Asistencia a una organización hotelera bajo la supervisión y coordinación de un profesor.

6.4.2 SEGUNDO AÑO

▪ **6.4.2.1 Práctica Profesionalizante II**

Formato: Asignatura

Régimen de la Cursada: Anual

Ubicación en el diseño curricular: 2° año

Asignación de horas semanales: 4 hs.

Total de horas: 128 hs.

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

En las Prácticas Profesionalizantes del segundo, con más conocimientos, se espera que los/as estudiantes logren integrar habilidades y conocimientos adquiridos durante la cursada, y lo utilicen para fortalecer la elaboración de su propio perfil laboral en ámbitos ligados al mundo laboral. Brindan un espacio de integración y aplicación de contenidos curriculares de la carrera favoreciendo la utilización mediante experiencias directas en organizaciones productivas y relacionadas con sus áreas ocupacionales.

Ejes de contenidos. Descriptores

Ingreso a distintas organizaciones (hoteles, hosterías, cabañas, complejos, eventos en hoteles de cualquier tipo y restaurantes de hoteles). Análisis de las dimensiones a tener en cuenta para las distintas tareas que se le presentan y desarrollo de un plan de trabajo. Reuniones de equipo para trabajos interdisciplinarios. Reconocimiento del campo laboral y su inserción. Implementación de tratamientos de última tecnología dentro del marco curricular.

Conocer e identificar las distintas tareas, actividades y empleo de sistemas de registros y administración. Organización y armado de su espacio laboral. Propuesta de trabajo en equipo y seguimiento de las tareas de cada personal.

Informe final de la Práctica realizada.

Aspectos Metodológicos

A través de la participación en distintas tareas desarrollen las competencias profesionales necesarias para el auxiliar. Asistencia a una organización hotelera y otros servicios de atención ligados a estos, bajo la supervisión y coordinación de un profesor.

VII. BIBLIOGRAFÍA GENERAL.

- Acerenza, M. (2000) Administración del turismo: conceptualización y organización. México D.F. Edit. Trillas S.A.
- Acerenza, M. (2006) Marketing de restaurantes. México D.F. Edit. Trillas S.A.
- Acerenza, M. (2013) Marketing hotelero. México D.F. Edit. Trillas S.A.
- Alacreu, G. J. R. (2003) Gestión de banquetes. Madrid. Ed. Síntesis S.A
- Análisis del comportamiento de la demanda hotelera y su posible interferencia por el sistema de clasificación de la oferta, recuperado el 10/05/2018 de la biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, <http://eprints.ucm.es/6609/1/9601.pdf>
- Baez, S. (1983) Departamento de ama de llaves. México. Compañía Editorial Continental, S.A.
- Bernabeu, N. (2009) Creatividad y aprendizaje: El juego como herramienta pedagógica. Madrid. Ed. Narcea.
- Bierdman, H. y Smidt Smidt (1193) The Capital Budgeting Decision. Prentice Hall.
- Bolaño, M. T. E. (2005) Quehacer del ocio: Elementos teóricos de recreación. Armenia. Ed. Kinesis.
- Boullón, M. y Rodríguez W (1984) Un nuevo tiempo libre. Tres enfoque teóricos prácticos. México. Ed.Tillas.
- Briz, G. A. (2008) Saber hablar. Buenos Aires. Ed. Aguilar.
- Campa Planas, F., & Amat Salas, O. (2007) La contabilidad de gestión en la industria hotelera. Tarragona. Ed. Universitat Rovira i Virgili.
- Casanova, M. A. (1995) Manual de evaluación educativa. Madrid. Ed. La Muralla.
- Castellano, M. I. (2012) Procesos de servicio en restaurant. Madrid. Ed. Síntesis.
- Cerra, J. (1997) Cursos de servicios hoteleros. Madrid. Ed. Paraninfo.
- Chon, K. S., Sparrowe, R. T. e Iribagorda, S. M. (2001) Atención al cliente en hostelería. Madrid. Ed. Paraninfo.
- Código Ético Mundial para el Turismo, recuperado el 15/06/2018, de la página de la Organización Mundial de Turismo: <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- Corral Mestas, F. (2012). Manual de recepción hotelera. Oviedo: Septem Ediciones.
- Dávila, M. y Sigal, V. (2005) La educación superior no universitaria argentina. 1st ed. Buenos Aires. UNESCO, Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina.
- Derrida, J., Dufourmantelle, A., & Segoviano, M. (2006) La hospitalidad. Buenos Aires. Ediciones de la Flor.
- Domínguez, C. H. (2006) El servicio invisible: Fundamento de un buen servicio al cliente. Bogotá. ECOE.
- Dubicka, I., y O'Keefe, M. (2013) English for international tourism. Harlow. Pearson.
- Edelstein, G. (1996) Un capítulo pendiente: el método en el debate didáctico contemporáneo. En: Corrientes Didácticas Contemporáneas. Buenos Aires. Ed. Paidós.
- Farjat, L. (1998) Gestión educativa institucional. Buenos Aires. Ed. Lugar.
- Feijoó, J. (2012) El planeamiento estratégico en hotelería. Buenos Aires. Ed. Ugerman.
- Fernández Sierra, J. (1994) Evaluación del Currículo: perspectivas curriculares y enfoques en su evaluación. En: Teoría del desarrollo del currículum. Málaga. Ed. Aljibe.
- Forero, M. T. (2007) Técnicas de comunicación escrita. Montevideo. Ed. Arquetipo.
- Foster, D. (1994) Introducción a la industria de la hospitalidad. México. Ed. McGraw-Hill.
- Fowler Newton, E. (2011) Contabilidad básica. Buenos Aires. Ed. La Ley.
- Gagliardi, R. (2008) Gestión de la educación técnica profesional. Buenos Aires. Ed. Noveduc.
- Gallegos, J. (1997) Manual práctico de restaurante. Madrid. Ed. Paraninfo.
- García, O.F. (2008) Operaciones básicas y servicios en bar y cafeterías. Madrid. Ed. Paraninfo.
- García, O.F. (2011) Operaciones básicas y servicios en restaurantes y eventos especiales. Madrid. ED.Paraninfo.

Hernandez Castillo, C. (2011) Seguridad en la hotelería. Editorial Trillas Sa De Cv.

Jones, L. (2005) Welcome!: English for the travel and tourism industry. Cambridge. Cambridge University Press.

Kotschevar, K. y Tanke, M. (1991) Administración de bares y negocios de bebidas. México. Instituto Educacional.

Latifi, M. (1998) L'hôtellerie en français. Paris. Ed. Didier / Hatier.

Ley Nacional de Turismo, recuperado el 20/06/2018, de la página del Ministerio de Turismo de la Nación Argentina: <http://www.turismo.gov.ar/ley-nacional-de-turismo>.

López, A. (1997) La Gobernanta. Madrid. Ed. Paraninfo.

Luckie García, M. (2007) Contabilidad hotelera. México. Ed. Trillas.

Manso, M. (2011) Las TIC en las aulas. Buenos Aires. Ed. Paidós.

Mastache, A., Monetti, E., Aiello, B., Vico, L. y Martin, M. (2014) Trayectorias de estudiantes universitarios: recursos para la enseñanza y la tutoría en la educación superior. 1st ed. Buenos Aires: EdiUNS, Editorial de la Universidad Nacional del Sur.

Mesalles, L. (2003) Eventos, reuniones y banquetes: Organización, gestión y comercialización de los servicios contratados en un establecimiento de calidad. Barcelona. Ed. Laertes.

Ministerio de Educación (2009) Diseño Curricular para la Formación Docente de Nivel Primario. Subsecretaria de Formación y Capacitación Docente – Dirección de Nivel Superior. Río Negro.

Montarce, J., Oubina, G., & Feijoo, J. (2016) El talento humano en hotelería y turismo. Buenos Aires. Ugerman Editor.

Nassir Sapag Chaín. (2013) Proyectos de inversión: formulación y evaluación. Ed. Pearson Educación.

O'Hara, F. (2002) Be my Guest. English for the Hotel Industry. Cambridge. Cambridge University Press.

Panorama OMT del turismo internacional, edición 2017, recuperado el 25/05/2018 <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419043>.

Porrata Doria, E.; Horcas, L., & Benarroch, B. (2007) Turismo, hotelería y restaurantes. Lima. Ed. Lexus.

Reglamentaciones turísticas, recuperado el 20/06/2018, de la página del Ministerio de Turismo, Cultura y Deporte de Río Negro: <http://www.rionegrotur.gob.ar/?contID=22321>

Rivera Padilla, J. (1994) Escuela Daly de hostelería y turismo. Fuengirola. Ed. Daly.

Rojas, J. (2013) Prácticas profesionalizantes en la educación técnica. Buenos Aires. Ed. Noveduc.

Salinas Ibáñez, J. (2006) Enseñanza flexible, aprendizaje abierto. Las redes como herramienta para la formación. Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa, [online] (10). Available at: <https://scholar.google.com/scholar?oi=bibs&cluster=13595142377330753660&btnI=1&hl=es> [Accessed 20 May 2018].

Salinas Ibáñez, J. (2008) Innovación educativa y uso de las TIC. 1st ed. Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía.

Secretaría de Turismo. (1990) Manual de operaciones hoteleras. México. Ed. Limusa.

Shugart, G. S., Molt, M., Wilson, M. F., West, B. B. y Antillón, A. H. (1993) Cómo preparar banquetes de 25 hasta 500 personas: Recepciones, buffet, comidas. México. Ed. Limusa.

Simón, M. A. (2004) Housekeeping Ama de Llaves. Buenos Aires. Ediciones Turísticas.

Solé, M. y Barrios, C (2006) Saber ser. Saber estar: El manual de las buenas maneras y el protocolo. Barcelona. Ed. Planeta.

Soriano, C. (2007) La lealtad de sus clientes. España. Ediciones Díaz de Santos.

Steiman, J. (2008) Más didáctica (en la educación superior). Buenos Aires. Miño y Dávila.

Stott, T. y Reville, R. (2005) Highly Recommended: English for the Hotel and Catering Industry. Oxford. Oxford University Press.

- Tschohl, J. y Franzmeier, S. (1994) Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente. Madrid. Ed. Díaz de Santos.
- Villena, E. (2003) Técnico en Hotelería y Turismo. Madrid. Ed. Cultural S.A.
- Villena, E. (2003) Técnico en hotelería y turismo (1st ed.). Madrid. Editorial Cultural S.A.
- Walker, R. y Harding, K. (2009) Oxford English for Careers: Tourism 1. Oxford. Oxford University Press.
- Williams, M. (1992) Calidad en el Servicio. México. Ed. Iberoamericana.



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Y DERECHOS HUMANOS**

DE RÍO NEGRO