

# ESCUELA DE HOTELERÍA, GASTRONOMÍA Y TURISMO

## TECNICATURA UNIVERSITARIA EN HOTELERÍA Y TURISMO

### Campo Laboral

El egresado de la Tecnicatura Universitaria en Hotelería y Turismo de la Universidad de Belgrano forma profesionales capaces de organizar, ejecutar y supervisar actividades en el ámbito turístico en el marco de la normativa vigente, los valores éticos y cuenta con capacidad de adaptación, innovación y flexibilidad a los requerimientos propios de los contextos socio productivo en los cuales se inserta.

El graduado estará capacitado para desempeñarse en establecimientos hoteleros, agencias de viaje y demás empresas que componen la industria del Turismo, colaborando en las tareas de planificación, organización, coordinación y control de su administración.

Asimismo, estará formado para prestar apoyo en el diagnóstico de problemas y situaciones organizacionales y en la elaboración e implementación de propuestas para su solución y/o mejoramiento, así como en la elaboración e implantación de estrategias, métodos y procedimientos de administración que aumenten la eficacia de la gestión de la hotelería y el desarrollo de actividades turísticas dentro de equipos multidisciplinarios.

Ha sido incluido en el Registro de Idóneos de Turismo, el Título de "Técnico en Hotelería y Turismo" Modalidad A Distancia, expedido por la Universidad de Belgrano. Significa que el Registro procederá a inscribir a todos los egresados de la carrera que presenten original y copia del Título y Certificado Analítico de estudios debidamente legalizados. **Esto permitirá a los egresados de dicha carrera, la apertura de Agencias Oficiales de Turismo.**

Para consultas sobre contenidos y salida laboral, por favor enviar un mail a la directora de carrera, quien con gusto responderá sus inquietudes. Lic. Esp. Mariana Fabbroni – mariana.fabbroni@ub.edu.ar

### Síntesis de los Contenidos

AÑO	CUATRIMESTRE	ASIGNATURA
1°	1°	01 Organización del Turismo 02 Administración General 03 Contabilidad Hotelera y Gastronómica 04 Geografía Turística Argentina
	2°	05 Organización Hotelera 06 Protocolo y Ceremonial 07 Sistemas e Información para Hotelería y Turismo 08 Geografía Turística Europa, Asia, África, Oceanía y Pacífico Sur
2°	1°	09 Costos Aplicados a Hotelería y Gastronomía 10 Culturas e Historias Regionales 11 Geografía Turística de América 12 Gestión de Alimentos y Bebidas
	2°	13 Museos, Monumentos y Sitios Históricos 14 Gestión de Servicios de Transporte Turístico 15 Administración y Organización de Agencias de Viajes 16 Ventas y Comercialización

#### Contenidos mínimos

Conceptualización del turismo. El turismo como sistema y como sector económico productivo. Elementos del sistema. El sector público en el turismo, planificación y gestión. El turismo desde la perspectiva de diferentes disciplinas. Evolución del turismo mundial y situación actual. Principales regiones emisoras y receptoras del turismo. Impactos del turismo: económicos, socio-culturales y medioambientales. Tendencias. Organismos internacionales y nacionales de turismo. El turismo en Argentina. Evolución y características. Turismo social y turismo sindical. Modalidades turísticas. Turismo sostenible. Las empresas turísticas y la producción de servicios. Características generales del transporte turístico. Alojamiento turístico. Tipología y clasificación del alojamiento. Servicios de alimentación. Transporte turístico. Canales de distribución. Funciones y tipologías. Introducción al marketing turístico. Calidad en turismo. El capital humano en el turismo. Las nuevas tecnologías en el turismo.

### **(02) Administración general**

#### Contenidos mínimos:

Características y complejidades de la disciplina en un mundo VICA (Volátil, Incierto, Complejo y Ambiguo). Innovación y características. Conceptos de efectivo, eficiente y eficaz. Productividad y Sinergia. Evolución de los enfoques de la Administración: Clásico, Humanista, Estructuralista, Neoclásico, Conductista y Sistemático. Las organizaciones: concepto, enfoque y funcionamiento. Concepto de red, grafo. Estructura: diseño y manejo. Liderazgo. Comunicación. Trabajo en equipo. Presupuestos: Financiero, Económico y Patrimonial. Toma de Decisiones: Concepto de riesgo incertidumbre y certeza. El Sistema de Información. Tablero de comando. Calidad y Reingeniería.

### **(03) Contabilidad hotelera y gastronómica**

#### Contenidos mínimos:

Conceptos introductorios. La función y el proceso contable en la organización hotelera y gastronómica: estados contables, su concepción y registración; estados financieros; estados de pérdidas y ganancias. Balance de situación. Estado de origen y aplicación de fondos. Ratios y análisis financiero. Estados consolidados. Balances proyectados. Presupuestos y control presupuestario. Métodos de costeo: costo histórico, costos estándares y costos basados en las actividades.

### **(04) Geografía Turística de Argentina**

#### Contenidos mínimos:

Aproximación conceptual a la geografía turística. La cartografía y las fuentes de información geográfica. Patagonia austral, central; litoral; cuyo; centro del país; NOA; provincia de Buenos Aires, Relevamiento de los centros turísticos, localidades de interés histórico, parques nacionales, patrimonios de la humanidad; sus diferentes accesos..

### **(05) Organización Hotelera**

#### Contenidos mínimos:

El hotel. Hotelería, orígenes y desarrollo. La estructura hotelera. La Gerencia General. La Gerencia de Recepción. La Gerencia de Habitaciones. La Gerencia de Capacitación. La Gerencia de Alimentos y Bebidas. La Gerencia de Marketing y Ventas. La Gerencia Administrativa. La Gerencia de Personal. La Gerencia de Ingeniería y Mantenimiento.

### **(06) Protocolo y ceremonial**

#### Contenidos mínimos:

Fundamentos de la cortesía, la etiqueta, el protocolo y el ceremonial. Ámbitos de aplicación y adaptación a la hotelería. La anfitriona y la presidencia. Las reglas operativas para la gestión del ceremonial y el protocolo. La logística de los símbolos nacionales y organizacionales. La comunicación escrita y sus piezas comunicacionales. La comunicación no verbal y su relación con la etiqueta, el protocolo y el ceremonial. La imagen personal y profesional en la hotelería. Atención a personas con discapacidad, huéspedes VIP y la interculturalidad en la hotelería. La mesa como herramienta de comunicación y negociación. El protocolo y ceremonial en la empresa hotelera gastronómica.

### **(07) Sistemas de Información para Hotelería y Turismo**

#### Contenidos mínimos:

Sistemas de Información. Metodología para el desarrollo de sistemas. Técnicas y herramientas para el análisis y diseño. Comunicación de datos. Canales de comunicación. Redes de comunicación. Topologías de redes. Redes locales. Modelo cliente-servidor. Internet. Fuentes de información empresarial en Internet. Motores de búsqueda. Sistemas de Información

Hoteleros y de Turismo. Métodos, técnicas, plataformas, tipo de sistemas (paralelos, distribuidos), tratamiento de datos y entornos de los Sistemas de información en Hotelería y Turismo. Operatoria nivel básico y avanzado de los sistemas Amadeus, Fidelio y Sabre.

### **(08) Geografía turística de Europa, Asia, África, Oceanía y Pacífico sur**

Contenidos mínimos:

Geografía Turística la dimensión territorial y ambiental del turismo. Europa: Distinción y categorización de los recursos turísticos en cada país. Asia, África, Oceanía y Pacífico Sur: Generalidades geográficas, temporalidades. África: Marruecos, Túnez, Libia, Egipto, Kenya, Tanzania; Namibia; South África, Botswana; Mauritius, Sheycheles. Asia: India, Nepal, Bhutan; Myanmar; Camboya; Laos, Vietnam; Tailandia; Malasia; Singapur; Indonesia; China; Taiwán; Japón; Mongolia; Filipinas; Islas Maldivas; Sri Lanka; países de la Península Arábiga; Siria; Líbano; Jordania; Yemen; Israel; Turquía oriental. Pacífico: Australia, New Zealand, Tasmania; Polinesia e islas del Atlántico Sur.

### **(09) Costos aplicados a Hotelería y Turismo**

Contenidos mínimos:

Costos: Concepto. Terminología básica. Elementos del costo. Métodos del costeo: histórico y estándar, variable por absorción, por procesos y por órdenes. Diseños de sistemas de costeo; diferencias según su propósito y el tipo de producción. La relación costo-volumen-utilidades. Costos para la toma de decisiones. Costos sumergidos y costos de oportunidad. Fijación de precios. Informes de costos. La administración y la reducción de los costos basados en las actividades. Costos unitarios, costo del personal, costos de estructura.

### **(10) Culturas e historias regionales**

Contenidos mínimos:

Prehistoria, evolución cultural. Las migraciones. La evolución del hombre, etnias; historia de la escritura, números, la música como lenguaje universal. Diferentes manifestaciones de la fe. Idiosincrasias regionales. Conflictos bélicos. La cultura por regiones, alimentación, modos y formas típicas.

### **(11) Geografía Turística de América**

Contenidos mínimos:

Geografía turística la ordenación, planificación y gestión del territorio turístico. Uruguay, Bolivia, Paraguay, Chile, Brasil, Perú, Ecuador, Colombia, Venezuela, Centro América, Islas del Caribe; México; Estados Unidos, Canadá, Alaska. Continente antártico.

### **(12) Gestión de Alimentos y Bebidas**

Contenidos mínimos:

Planificación y el control de las operaciones gastronómicas. Estructura y funcionamiento del departamento de alimentos y bebidas. Distintos puestos en el organigrama departamental y sus distintas funciones y responsabilidades. La gastronomía hotelera. La cocina, instalación y organización. Conocimiento de las mercaderías. Factores que controlan el planeamiento de un menú. Costos y control de costos. El precio. Análisis del menú. Las compras y la producción con respecto al menú.

### **(13) Museos, monumentos y sitios históricos**

Contenidos mínimos:

Conceptos introductorios de bien cultural, museo, colección, monumento. Europa y sus museos; arquitectura religiosa, palacios, fortalezas; los acervos de ciencia y técnica. Asia, África y Oceanía, sus museos, sitios históricos, arte religioso, museos-aldeas. América, museos, ruinas, centros arqueológicos, arte rupestre, iglesias, conventos y monasterios desde Alaska hasta Argentina. Organizaciones mundiales, sus programas y proyectos para la protección, restitución de bienes culturales.

### **(14) Gestión de Servicios de Transporte Turístico**

Contenidos mínimos:

Aspectos generales del transporte: Funciones, elementos, modos, sistemas, redes. El transporte como componente del sistema relacional del turismo. Principales características recientes del transporte mundial. Transporte automotor de pasajeros. Alquiler de automóviles. Sistema de reserva y venta. Transporte ferroviario. Trenes turísticos en el mundo y en la

Argentina. Transporte marítimo. Cruceros. Transporte aéreo. Canales de comercialización. Transporte aéreo. Organización y funcionamiento. Organismos internacionales. Evolución del transporte aerocomercial. Compañías aéreas: General organización y gestión. Rutas. Tipos de viajes y vuelos. Aeropuertos. Tarifas. Canales de comercialización. Alianzas estratégicas

### **(15) Administración y Organización de agencias de Viajes**

Contenidos mínimos:

Leyes relacionadas con la actividad. Organización administrativa de diferentes tipos de agencias; estructura de costos; distintas formas de contratación; cargas sociales; impuestos; sistemas integrales de turismo. Cuentas corrientes, facturas, notas de crédito/débito, pagos a proveedores.

### **(16). Ventas y comercialización**

Contenidos mínimos:

Concepto de venta y comercialización. Comportamiento del consumidor en el punto de ventas. Pronóstico de ventas. Ética. Habilidades de los vendedores. Calidad en la atención. Ventas y redes sociales. Capacitación de la fuerza de ventas.