

## LA PLATA,

Visto el expediente n°. 5801-1.613.052/97 Alc. 2, y,

### CONSIDERANDO:

Que la Dirección de Educación Superior y la Dirección Provincial de Gestión Privada elevan a consideración los planes de estudios de las Carreras de Tecnicatura Superior en Hotelería;

Que la Provincia de Buenos Aires debe asegurar una sólida formación que responda las demandas de los diversos sectores productivos;

Que analizada la propuesta, esta Comisión de Diseños Curriculares consideró necesario mantener reuniones con representantes de la Rama Técnica y de instituciones involucradas, con el objeto de realizar ajustes y consensuar aspectos de los Diseños Curriculares presentados;

Que la propuesta tiene como objetivo la formación de recursos humanos con competencia para desempeñarse en un sector dinámico y demandante de profesionales altamente capacitados para las diversas Áreas Ocupacionales;

Que el presente Diseño tiene en cuenta la exigencia de una mayor profesionalización y adecuación de los recursos Humanos a las nuevas condiciones de la demanda, cada día mas calificada, y a un mercado en constante cambio y altamente competitivo;

Que la propuesta responde a la Resolución N° 3804/01 en cuanto a estructura y cargas horarias;

Que la Subsecretaría de Educación avala la propuesta;

Que la derogación que se impulsa, lo es sin perjuicio de la ultra actividad de la norma derogada en relación a los derechos adquiridos por sus destinatarios;

Que el Consejo General de Cultura y Educación aprobó en sesión de fecha 11-XII-02 el dictamen de la Comisión de Diseños Curriculares y aconseja el dictado del correspondiente acto resolutivo;

Que en uso de las facultades conferidas por el Artículo 33 inc.u) de la Ley 11.612, resulta viable el dictado del pertinente acto administrativo;

**Por ello,**

### EL DIRECTOR GENERAL DE CULTURA Y EDUCACIÓN RESUELVE:

**ARTICULO 1°.-** Derogar la parte correspondiente sobre Tecnicatura Superior en Hotelería de la Resolución N° 12175/99 y toda otra norma que se oponga a la presente

**ARTICULO 2°.-** Aprobar el Diseño Curricular de la Carrera “Tecnicatura Superior en Hotelería”, cuya Estructura Curricular, Expectativas de Logro, Contenidos, Correlatividades y Condiciones de Implementación obran como Anexo I de la presente Resolución, para su implementación a partir del ciclo lectivo 2003.

**ARTICULO 3°.-** Establecer que los alumnos que hayan iniciado su cursada por el Diseño Curricular aprobado por la Resolución N° 12175/99 finalizarán sus estudios por dicho Diseño.

**ARTICULO 4°.-** Determinar que a la aprobación de la totalidad de los Espacios Curriculares pertinentes del Diseño referido en el Punto 2, corresponderá el título de “Técnico Superior en Hotelería”.

**ARTICULO 4°.-** Establecer que la presente Resolución será refrendada por la Vicepresidente 1° del Consejo General de Cultura y Educación.

**ARTICULO 5°.-** Registrar esta Resolución que será desglosada para su archivo en la Dirección de Coordinación Administrativa, la que en su lugar agregará copia autenticada de la misma; comunicar al Departamento Mesa General de Entradas y Salidas; notificar al Consejo General de Cultura y Educación; a la Subsecretaría de Educación; a la Dirección Provincial de Educación de Gestión Privada y a la Dirección de Educación Superior.

**vaa.**

**RESOLUCION N° 278/03**

# **A N E X O**

**CARRERA:**  
**TECNICATURA SUPERIOR EN HOTELERÍA**

**TITULO:**  
**Técnico Superior en Hotelería**

**NIVEL: Terciario**

**MODALIDAD: Presencial**

**DURACIÓN: 3 años**

**CANTIDAD DE HORAS: 1824 horas**



**PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**AUTORIDADES PROVINCIALES**

**GOBERNADOR**

ING. FELIPE SOLA

**DIRECTOR GENERAL DE CULTURA Y EDUCACIÓN**

PROF. MARIO N. OPORTO

**SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN**

PROF. ALBERTO SILEONI

**SUBSECRETARÍA DE CULTURA**

ARQ. CRISTINA ALVAREZ RODRIGUEZ

**SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

LIC. JOSÉ IGNACIO ORTÍZ AMAYA

**AUDITORÍA GENERAL**

CDOR. HORACIO LANDREAU

**CONSEJO GENERAL DE CULTURA Y EDUCACIÓN**

***VICEPRESIDENTE 1°***

PROF. EUGENIA BEATRÍZ CABRERA

***VICEPRESIDENTE 2°***

LIC. RAÚL NORBERTO PALAZZO

***CONSEJEROS MIEMBROS***

PROF. CARLOS ALBERTO BARTOLETTI

PROF. MARÍA CRISTINA CAFFERATA

PROF. CARLOS ALEJANDRO CEBEY

PROF. MARCOS EMILIO GENSON

PROF. JORGE ALBERTO MARTÍN

PROF. LUIS JULIO RIVERA

**DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE GESTIÓN ESTATAL**

DIRECTOR: PROF. JORGE LUIS AMEAL

**DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE GESTIÓN PRIVADA**

DIRECTOR: PROF. JUAN ODRIÓZOLA

**DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

DIRECTORA: PROF. GRACIELA GIL

**CONSEJO GENERAL DE CULTURA Y EDUCACIÓN**

**COMISIÓN DE DISEÑOS CURRICULARES**

PRESIDENTE: LIC. RAÚL NORBERTO PALAZZO

SECRETARIO: PROF. LUIS JULIO RIVERA

**COORDINADORES GENERALES**

**CONSEJERO GENERAL DE CULTURA Y EDUCACIÓN**

PROF. LUIS JULIO RIVERA

**SUBDIRECTORA PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE GESTIÓN PRIVADA**

PROF. CELIA MENOYO

**DIRECTORA DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

PROF. GRACIELA GIL

**EQUIPO PERMANENTE DE COLABORADORES**

**Asesores del Consejo General de Cultura y Educación**

PROF. MIGUEL GONZÁLEZ

PROF. ANA MARÍA LACASIA

PROF. DANIEL TAVERNA

PROF. JOSÉ PEREIRO

PROF. DIEGO MADOERY

**Asesoras de Nivel Superior de la Dirección Provincial  
de Educación de Gestión Privada**

LIC. ANA MARIA DORATO

PROF. CRISTINA BERDINI

**Asesoras de la Dirección de Educación Superior**

PROF. MARIA ROSA CLERICI

PROF. MARTA PFEFFER

**Equipo Técnico de la Dirección de Educación Superior**

PROF. ANA MARIA LAGARDE

PROF. INÉS GAETE

**Instituciones que formaron la mesa de trabajo para la elaboración del diseño**

I.S.F.T. Nº 43 – LOBOS

I.S.F.T. Nº 173 – LOMAS DE ZAMORA

I.S.F.T. Nº 189 – LUJÁN

C.E.S.Y.T. – SAN ISIDRO

ASUNCIÓN DE LA VIRGEN – LUJÁN

INSTITUTO SUPERIOR ARMONÍA – CAMPANA

INSTITUTO SUPERIOR AGUSTÍN BERMEJO – MERLO

**Otras Instituciones que realizaron aportes**

I.S.F.T. Nº 58 – MAGDALENA

I.S.C.I. – LA PLATA

INSTITUTO SUPERIOR ESTEBAN ADROGUÉ – ADROGUÉ

I.S.F.T. CIUDAD DE MERCEDES – MERCEDES

E.S.A. – AVELLANEDA

## FUNDAMENTACIÓN

### 1.- FINALIDAD DE LAS TECNICATURAS SUPERIORES

Los cambios producidos en el mundo de la ciencia y especialmente, en el campo de la tecnología, se han reflejado en el ámbito de la economía y del trabajo, inaugurando nuevas perspectivas en los sistemas organizacionales, en los regímenes de trabajo y en la producción industrial y tecnológica. Los avances en este campo, a la par de modificar las relaciones entre trabajo y producción, han invadido otras esferas de la vida social, lo que ha llevado a una necesaria reflexión sobre la calidad de vida humana, en el marco de un mundo altamente tecnificado y de profundos desequilibrios sociales.

La Ley Federal de Educación N° 24.195 dedica el Capítulo V a la Educación Superior y hace referencia a la educación no universitaria en los artículos 18, 19 y 20.

En el Artículo 20 se concentra la finalidad de los institutos técnicos superiores cuando se expresa: *“Los institutos de formación técnica tendrán como objetivo el de brindar formación profesional y reconversión permanente en las diferentes áreas del saber técnico y práctico de acuerdo con los intereses de los alumnos y la actual y potencial estructura ocupacional”*.

La Ley de Educación Superior N° 24.521 que rige para las instituciones de formación superior, sean éstas universitarias o no universitarias, provinciales o municipales tanto estatales como privadas establece que la educación superior no universitaria se encuentra bajo la responsabilidad jurisdiccional de las provincias y de la ciudad de Buenos Aires, a quienes corresponde dictar las normas de creación, funcionamiento y cierre de instituciones de este nivel.

En el artículo 4 de la Ley de Educación Superior se formulan entre otros los siguientes objetivos:

- a) *“Formar científicos, profesionales y técnicos que se caractericen por la solidez de su formación y por su compromiso con la sociedad de que forman parte.*
- d) *Garantizar crecientes niveles de calidad y excelencia en todas las opciones institucionales del sistema.*
- f) *Articular la oferta educativa de los diferentes tipos de instituciones que la integran.*
- g) *Promover una adecuada diversificación de los estudios de nivel superior, que atiendan tanto a las expectativas y demandas de la población como los requerimientos del sistema cultural y de la estructura productiva”*.

En este sentido también la Provincia de Buenos Aires ha producido un hecho de real trascendencia en la esfera de las políticas públicas al asumir y concretar una verdadera Transformación Educativa del sistema provincial, tanto en las instituciones de carácter oficial como las del ámbito privado.

En el Nivel de Educación Superior, y específicamente relacionado con las carreras técnicas, la Ley Provincial de Educación N° 11612 señala como objetivos de la misma, entre otros: *“Propender a la formación profesional en distintas carreras técnicas que tengan vinculación directa con las necesidades socio - económicas y los requerimientos de empleo de la región”*. (Cap. III—artículo 10).

Es decir en las leyes mencionadas, no solamente se establece la necesidad de desarrollar carreras de nivel terciario con orientaciones técnicas, sino que se remarca la vinculación con el contexto cultural, con el ámbito socio-económico y con el mundo laboral del que forman parte.

La consideración de los fundamentos legales para la creación, desarrollo e implementación de carreras técnicas de nivel terciario, pone sobre el tapete la cuestión del sentido que adquieren la ciencia y la tecnología con relación a la vida humana pero, al mismo tiempo, cobra importancia el papel que juega la educación cuyo objetivo es la formación de recursos humanos para el sector productivo - laboral, local y regional.

La referencia al contexto cultural y social remarca la importancia de que toda definición referida a las carreras de orientación técnica, han de sustentarse en las demandas laborales, las necesidades y posibilidades económicas de cada región y en las características que identifican la personalidad social de la población y el entorno local-regional.

No basta, entonces con un diagnóstico centrado en lo productivo, sino que es necesario contemplar todas las variables emergentes de una mirada sobre las cuestiones que hacen a la identidad cultural de la población hacia la cual se pretende volcar los resultados de la formación técnico-profesional. De este modo se busca superar un planteo estrictamente técnico, o encerrado en variables de índole económico-laboral únicamente, anclados en una etapa anterior del mundo y de la ciencia, para avanzar hacia una formación integrada en la que la ciencia y la tecnología se inserten en un proyecto educativo que tiene sus raíces en la realidad y en la que el hombre es el principal protagonista.

Esa realidad, con su diversidad social-cultural, también pone de manifiesto las posibilidades y necesidades en cuanto a producción, recursos naturales, recursos humanos, fuentes de trabajo y capacitación, todos ellos elementos fundamentales para la definición de la orientación y contenidos de las tecnicaturas.

Teniendo en cuenta el marco legislativo y la Resolución 3804/01 de la Dirección General de Cultura y Educación se procedió a encarar la revisión y actualización de las tecnicaturas de modo de mejorar la calidad de la oferta y racionalizar y fortalecer la formación técnica profesional de nivel superior en la Provincia de Buenos Aires.

Este es un esfuerzo para ordenar las instituciones y planes de estudio ya existentes con el propósito de que los egresados adquieran competencias más adecuadas para enfrentar la aceleración del cambio tecnológico y organizacional de los sectores de la producción y de servicios de modo que puedan insertarse mejor en el mercado de trabajo.

Las tecnicaturas ofrecidas se concentran en un sector o en una industria en particular y ponen de relieve tanto las distintas funciones (producción, venta, control de calidad, marketing, etc.) dentro de la empresa como las tareas propias de cada una de ellas. De este modo la oferta cubre necesidades referidas a diferentes sectores: social, salud, administración, construcción, etc.

Las tecnicaturas en estos nuevos diseños asumen el enfoque de la formación basada en competencias.

Se entiende por *“competencia profesional el conjunto identificable y evaluable de capacidades -conocimientos, actitudes, habilidades, valores- que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo de acuerdo a los estándares utilizados en ellas”*. (Acuerdo Marco para los T.T.P., A – 12)

### 2. FUNDAMENTACIÓN DE LA TECNICATURA SUPERIOR EN HOTELERÍA

La industria del alojamiento es una de las actividades junto al turismo y de mano de la globalización, que mayor desarrollo ha logrado en la última década en nuestro país, considerándose líder y en franca expansión. Esta realidad exige una mayor profesionalización y adecuación de los Recursos Humanos a las nuevas condiciones de la demanda, cada día más calificada, y a un mercado en constante cambio y altamente competitivo. Se requieren profesionales calificados, sobre una base más compleja, diversa e integral.

Este diseño se ajusta a los criterios de la política educativa de la provincia de Buenos Aires para las tecnicaturas de nivel superior que busca garantizar una formación suficiente para cumplir con las competencias que demanda este sector productivo .

Para su elaboración se consideraron las actuales exigencias de formación de los Técnicos Superiores en Hotelería y se tomaron en cuenta las recomendaciones de:

- la Dirección de Turismo de la Provincia de Buenos Aires
- la Secretaria de Turismo de la Nación

- la Organización Mundial del Turismo (OMT)
- la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Dichas exigencias de formación son el resultado del proceso de globalización, así como de la evolución de las actividades desarrolladas por los prestadores de servicios de alojamiento.

Este profesional debe estar capacitado para comprender la Actividad Hotelera como un todo y conocer los impactos sociales, culturales, económicos, y ambientales, de modo tal que su quehacer contribuya al desarrollo del país, formulando, evaluando y desarrollando proyectos de nuevos productos de acuerdo al mercado local cumpliendo la legislación correspondiente.

El técnico superior en hotelería estará en condiciones de generar, liderar, gestionar y organizar emprendimientos de alojamiento tanto en el ámbito público como en el privado, ejecutando tareas técnicas, estratégicas y operativas en ambos ámbitos.

Debe actuar de acuerdo con los códigos de comportamiento social, empresarial y legal, adoptando las normas éticas y morales que la función exige. Asimismo tiene que comprender las distintas formas que adopta la actividad en los diferentes países

Este técnico tiene que utilizar correctamente razonamientos inductivos, deductivos y analógicos que faciliten la resolución de conflictos, por medio de la fundamentación científica en los procesos y sistemas tecnológicos.

### **3. PERFIL PROFESIONAL**

#### **3.1. COMPETENCIAS GENERALES:**

El Técnico Superior en Hotelería es un profesional que posee actitud de servicio, iniciativa, pensamiento crítico y actuación coherente para evaluar situaciones, capacidad para resolver problemas y tomar decisiones, diseñar las tareas que se llevan a cabo en las diferentes áreas de una empresa de alojamiento las cuales abarcan aspectos de planificación, organización operativa y control en los sectores de alimentos y bebidas, alojamiento, administración, relaciones industriales, comercialización, congresos y convenciones, seguridad y recreación.

#### **3.2. ÁREAS DE COMPETENCIA:**

Las áreas de competencia del Técnico Superior en Hotelería son las siguientes:

- Dirigir hoteles y empresas de alojamiento de todo tipo
- Planificar, organizar, asignar recursos y supervisar los diferentes sectores de una empresa de alojamiento: administrativo-contable, personal, pisos, alimentos y bebidas, seguridad y recepción
- Organizar y controlar la producción de servicios de hospedaje y gastronomía, así como la prestación de servicios complementarios de información y asistencia al huésped.

##### **3.2.1 SUBÁREAS DE COMPETENCIA**

###### **ÁREA DE COMPETENCIA 1**

Dirigir Hoteles y Empresas de Alojamiento de Todo Tipo

- 1.1. Definir estrategias de comercialización.
- 1.2. Evaluar planes de inversión
- 1.3. Efectuar estudios de factibilidad.
- 1.4. Dirigir y liderar equipos de trabajo.
- 1.5. Definir políticas de calidad y servicio.
- 1.6. Definir políticas de remuneración para el personal.
- 1.7. Operar cálculo de costos y política de precios.
- 1.8. Intervenir en el diseño del equipamiento, estilos de decoración y la organización de los espacios de un hotel.
- 1.9. Cumplir con las disposiciones legales referidas al turismo y el cuidado del medioambiente.
- 1.10. Relacionar el hotel con los diferentes componentes del sistema turístico e interpretar las políticas turísticas del lugar en que se encuentra.
- 1.11. Conocer y adecuarse a la modalidad de prestación de las cadenas hoteleras internacionales.

###### **ÁREA DE COMPETENCIA 2**

Planificar, organizar, asignar recursos y supervisar los diferentes sectores de una Empresa de Alojamiento: Administrativo-Contable, Personal, Pisos, Alimentos y Bebidas, Seguridad y Recepción

- 2.1. Seleccionar, organizar, supervisar y controlar al personal.
- 2.2. Organizar y supervisar las compras.
- 2.3. Seleccionar y operar el sistema de reservas.
- 2.4. Organizar la recepción y conserjería.
- 2.5. Diseñar, organizar y evaluar diferentes tipos de reuniones sociales, congresos, exposiciones etc.
- 2.6. Efectuar y organizar controles estadísticos y contables.
- 2.7. Supervisar el cumplimiento de las normas de seguridad

###### **ÁREA DE COMPETENCIA 3**

Organizar y controlar la producción de servicios de hospedaje y gastronomía, así como la prestación de servicios complementarios de información y asistencia al huésped.

- 3.1. Preservar el bienestar de los Pasajeros y del Personal

- 3.2. Organizar las actividades recreativas y extrahoteleras.
- 3.3. Definir Normas de Uso de los diferentes espacios.
- 3.4. Coordinar las Excursiones y Actividades Extrahoteleras.

### **3.3 ÁREA OCUPACIONAL**

El Técnico Superior en Hotelería podrá desempeñarse en relación de dependencia, o en forma independiente gerenciando emprendimientos propios, en todo tipo de empresas que brinden servicios de alojamiento, en el área de alojamiento de empresas de transporte de pasajeros por vía terrestre, fluvial, marítima y aérea, o en empresas prestadoras de servicios a las mismas.

4.- ESTRUCTURA CURRICULAR

**TECNICATURA SUPERIOR EN HOTELERÍA**

**PRIMER AÑO**

ESPACIO DE LA FORMACIÓN BÁSICA				ESPACIO DE LA FORMACIÓN ESPECÍFICA						ESPACIO DE DEFINICIÓN INSTITUCIONAL
192 hs.				288 hs.						
Inglés I	Sicología Social	Metodología de la Investigación	Introducción al Turismo	Estadística	Relaciones Públicas y Congresos	Administración de Pisos	Recepción y Conserjería	Organización Hotelera	Informática	
64 hs.	32 hs	32 hs.	64 hs.	32 hs	64 hs	32 hs.	32 hs.	64 hs	64 hs	96 Hs.
<b>Práctica Instrumental y Experiencia Laboral</b>										
<b>Formación Ética y Mundo Contemporáneo</b>										
<b>Total de Horas 576 Hs.</b>										

## SEGUNDO AÑO

<b>Espacio de la Formación Básica</b>	<b>Espacio de la Formación Específica</b>							<b>Espacio de Definición Institucional</b>
64hs.	448 hs.							
Inglés II	Administración de Personal	Investigación de Mercados	Contabilidad Aplicada y Matemática Financiera	Costos y Compras	Alimentos y Bebidas I	Recreación y Animación Socio-Cultural	Práctica Profesional I	
64 hs.	64 hs.	32 hs.	64	64 hs.	64 hs.	32 hs.	128 hs	96 hs.
<b>Práctica Instrumental y Experiencia Laboral</b>								
<b>Formación Ética y Mundo Contemporáneo</b>								
<b>Total de Horas 608 Hs.</b>								

**TERCER AÑO**

Espacio de la Formación Básica		Espacio de la Formación Específica							Espacio de Definición Institucional
128 hs.		416 Hs							
Inglés III	Conservación del Medio Ambiente	Legislación	Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras y Turísticas	Comercialización de Productos Hoteleros y Turísticos	Alimentos y Bebidas II	Sistemas de Alojamiento	Práctica Profesional II	Diseño Ambientación y Seguridad	
96 hs.	32 hs	32 hs	96 hs	64 hs	32 hs.	32 hs	96 hs	64 hs	96 hs.
<b>Práctica Instrumental y Experiencia Laboral</b>									
<b>Formación Ética y Mundo Contemporáneo</b>									
<b>Total de Horas 640 Hs.</b>									

**Total de horas de la carrera 1824 hs.**

## 5.- ESPACIOS CURRICULARES

### PRIMER AÑO

#### ESPACIO DE LA FORMACIÓN BÁSICA

##### INGLÉS I

**Carga Horaria: 64 Horas**

##### Expectativas de Logro

- Dominio de los elementos básicos del idioma a nivel oral y escrito (estructuras gramaticales, vocabulario, fonología)
- Valoración del idioma inglés en su aspecto comunicativo

##### Contenidos

- Gramática, verbos y estructuras. Pedir y dar información personal: nombre, edad, domicilio, estado civil, profesión. Hablar de gustos y preferencias.
- Referirse a hábitos y rutinas. Adverbios de frecuencia. Actividades habituales en el hogar, trabajo, tiempo libre.
- Referirse a acciones que tienen lugar en el momento en que se las describe.
- Expresar posesión.
- Funciones: sugerencias, consejos, invitaciones, pedidos, aceptaciones, acuerdos, y desacuerdos, ofrecimientos.
- Hacer reservaciones.
- Vocabulario relacionado con: trabajos, profesiones, vestimenta, comida, actividades en el tiempo libre. Medios de comunicación, objetivos descriptivos. Servicios en hoteles.
- Sustantivos contables y no contables
- Modalidad: obligación–posibilidad.
- Referirse al futuro.

##### Perfil Docente:

Profesor de Inglés

#### SICOLOGÍA SOCIAL

**Carga Horaria: 32 Horas**

##### Expectativas de Logro

- Reconocimiento del comportamiento humano como fundamento para interpretar y satisfacer las necesidades del turista.
- Desempeño de diferentes roles y tipos de liderazgo en juegos de simulación adecuados a la función.
- Valoración de la comunicación como instrumento de gestión.

##### Contenidos

- Conducta. Personalidad. Personalidad y Cultura. Socialización primaria y secundaria.
- Grupos. Estructura y dinámica. Grupos: producción de significaciones. Coordinación de grupos.
- Roles. Concepto y tipos. Interacción mediante roles..
- Liderazgo y aprendizaje institucional. Liderazgo estratégico.
- Negociación. Estrategia y procesos.
- Toma de decisiones. Cambio y resistencia al cambio.
- Teoría sistémica de la comunicación humana. Meta comunicación. La comunicación en las organizaciones. La comunicación como instrumento de Gestión. La comunicación en grupos pequeños.

##### Perfil docente:

Licenciado en Relaciones Humanas, Licenciado en Recursos Humanos, Licenciado en Psicología, Licenciado en Psicopedagogía, Sociólogo, con experiencia en manejo de grupos y relaciones institucionales

#### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

**Carga Horaria: 32 Horas**

##### Expectativas de Logro

- Caracterización de distintos tipos de diseños de investigación.
- Recopilación, sistematización e interpretación de datos.
- Elaboración de informes técnicos.

##### Contenidos

- Epistemología. Metodología. Investigación. Conocimiento y Lenguaje Científico.
- Modelos y Métodos de explicación científica.
- Procesos de Investigación. Planteo y diseño. Técnicas. Procesamiento de los datos. Informe.

##### Perfil docente:

Sociólogo o graduado en el Área de Humanidades, con experiencia en Trabajos de Investigación

**Expectativas de Logro**

- Manejo de la terminología turística
- Caracterización del sector turístico–hotelero.
- Utilización de diferentes tipos de manuales.

**Contenidos**

- Turismo y Turista: conceptos. El tiempo libre. Evolución y problemática.
- Tipologías turísticas.
- Sistema turístico: concepto características. Componentes, sistemas y subsistemas. Interrelaciones. Caracterización de la oferta y la demanda.
- Clasificación del Turismo
- Turismo Receptivo y Emisor
- Políticas relacionadas con su desarrollo. Economía y Turismo. El mercado. Efectos del Turismo. Impactos socioculturales. Impactos Económicos y Medioambientales. Turismo sustentable.
- Los Recursos Humanos y el Turismo. Conciencia de la comunidad.
- Áreas Protegidas.
- Producto Turístico: Componentes.
- El alojamiento turístico y la hotelería. La hospitalidad. Historia de la hotelería.
- El sector turístico-hotelero. Marco Legal: Empresa hotelera y Extra hotelera.
- Tipos y modalidades de hoteles, clasificación. Tipos de habitaciones. Regímenes de alojamiento. La comercialización del producto hotelero: relación con los tours operadores y las agencias de viajes.
- Cruceros
- Uso de Manuales
- Servicios Gastronómicos. Tipos y modalidades, clasificación.

**Perfil docente:**

Técnico en Turismo o en Hotelería, Licenciado en Turismo, Licenciado en Hotelería

**ESPACIO DE FORMACIÓN ESPECÍFICA****ESTADÍSTICA**

---

**Expectativas de Logro**

- Selección de datos para realizar con rigor científico una Investigación de Mercado.
- Caracterización de tendencias y proyecciones, de demanda y de ventas.
- Dominio de series estadísticas.

**Contenidos**

- Estadística Descriptiva.
- Distribución de Probabilidades. Distribución Normal.
- Inferencia Estadística.
- Correlación y Regresión.
- Series Temporales.
- Números Índices.

**Perfil docente:**

Licenciado en Matemática, Licenciado en Estadística, Sociólogo, Licenciado en Economía o en Administración de Empresas, Profesor Universitario de Geografía, Licenciado en Demografía

**ADMINISTRACIÓN DE PISOS**

---

**Expectativas de Logro**

- Caracterización de las tareas que prestan al servicio central del hotel
- Organización y supervisión de todos los aspectos que hacen al servicio de alojamiento.
- Respeto por las funciones que se desarrollan en las diferentes áreas que prestan servicio en los hoteles.

**Contenidos**

- Habitaciones. Situación.
- La gobernanta, funciones de coordinación. Reporte de ocupación. Entradas y salidas. Rutinas de trabajo y control.
- Planificación de la tarea y el personal a cargo.
- Almacenaje y control de existencias de materiales de limpieza y blancos.
- Lavandería. Funciones, organización, circuitos operativos.
- Lencería. Rotación.
- Consumo. Inventarios.
- Limpieza de áreas públicas.
- Relaciones con otros departamentos.

**Perfil docente:**

Técnico en Hotelería, Licenciado en Hotelería, Profesional con experiencia como Gerente de Habitaciones.

**RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA**

---

**Carga Horaria: 32 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Dominio de todas las funciones y operatoria del sector.
- Ejecución y supervisión de las actividades del sector, apuntando a la excelencia en el servicio.
- Categorización de las modalidades de los Servicios Turísticos que se puedan contratar desde el Hotel para brindar asistencia al cliente
- Resolución de situaciones de conflicto.

**Contenidos**

- Recepción. Funciones. Reservas. Sistemas. Llegadas. Comunicaciones interdepartamentales. Pasajeros VIP. Políticas aplicables. Circuitos administrativos y operativos. Facturación. Salidas Caja. Documentación usada en operaciones y control.
- Conserjería. Llaves. Correspondencia. Control de acceso. Equipaje. Correspondencia. Personal Uniformado. Servicio de asistencia e información al pasajero. Información turística por regiones: principales centros, atractivos y recursos. Reservación de Servicios Turísticos: Asistencia al Viajero, Alquiler de Autos. Reseña de los Sistemas existentes. Interpretación de Pasajes.

**Perfil docente:**

Técnico en Hotelería, Licenciado en Hotelería, Profesional con experiencia en Hotelería

**RELACIONES PÚBLICAS Y CONGRESOS**

---

**Carga Horaria: 64 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Organización, producción y supervisión de todo tipo de eventos.
- Valoración de la importancia de la relaciones Públicas para la Empresa.

**Contenidos**

- Importancia de la Actividad como elemento impulsor del Turismo.
- Planificación. Clasificación y características. Organizadores y coordinadores. Estructura y Funciones del Comité organizador y de las distintas coordinaciones: General, Técnica, de Administración, de Comercialización y Difusión, de Operación, de Información y Relaciones Públicas, y de Finanzas.
- Ferias y exposiciones Tipos. Objetivos de los organizadores y de los Expositores. Ventajas. Diferentes funciones. Resultados esperados. Ejecución y Evaluación. Reglamentos: del Evento, de las Mesas de Trabajo, de los Expositores, de construcción de módulos, contrato de arrendamiento con el centro de convenciones, y con cada expositor. Formatos de Promoción y Comunicación. Cédulas y Formatos de Control. Montaje de auditorios, Salones, y Mesas.
- La Intervención de la Agencia de Viajes: Selección de hoteles. Reservas. Actividades recreativas. Excursiones. Reservas de Transportes. Tramitación de tarifas especiales. Servicio de Guías Turísticos.

**Perfil docente:**

Técnico o Graduado Universitario en Protocolo y Ceremonial, en Relaciones Públicas

**INFORMÁTICA**

---

**Carga Horaria: 64 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Manejo de utilitarios para el desempeño profesional.
- Dominio de las posibilidades de búsqueda y comunicación que brinda la red.

**Contenidos:**

- Redes
- Procesador de Textos
- Diseño Gráfico
- Planilla de Cálculo.
- Manejo de Herramientas y Comandos Básicos.

**Perfil Docente:**

Analista de Sistemas, Licenciado o Ingeniero en Computación o en Sistemas, Profesor de Informática

**ORGANIZACIÓN HOTELERA**

---

**Carga Horaria: 64 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Reconocimiento de los elementos teóricos básicos para una gestión eficiente.
- Dominio de los principios de administración y organización aplicables a una empresa hotelera.
- Diseño de una organización adecuada a diferentes tipos y tamaños de hoteles.

**Contenidos**

- La Empresa. La empresa de servicios, caracterización. La empresa hotelera. Servicios hoteleros. La administración. Planeamiento. Conducción y Liderazgo. Control.

- Teoría de la organización de Empresas. Definición y estructura de la organización. Principios de organización. Tipos de organización aplicables a hotelería.
- La departamentalización: fundamentos. Áreas y departamentos de un hotel.
- Análisis de los departamentos de línea. Operativos y gerenciales.
- Análisis de los departamentos staff.
- Relaciones departamentales. Organigrama.

**Perfil Docente:**

Técnico en Hotelería, Licenciado en Hotelería, Profesional con experiencia en Hotelería

**ESPACIO DE DEFINICIÓN INSTITUCIONAL**

---

**Carga Horaria: 96 Horas**

En este espacio de desarrollan contenidos vinculados al encuadre profesional.

**SEGUNDO AÑO**

**ESPACIO DE LA FORMACIÓN BÁSICA**

**INGLÉS II**

---

**Carga Horaria: 64 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Dominio de estructuras gramaticales de mediana complejidad.
- Comprensión y producción de textos orales y escritos adecuados al nivel y a la función.
- Redacción de mensajes, avisos, pedidos, cartas formales e informales en inglés.
- Valoración del idioma inglés en la estructuración política, cultural y económica del mundo.

**Contenidos**

- Expresar condiciones sobre el presente, realizar hipótesis y referirse al pasado.
- Expresar deseos y arrepentimiento sobre adicciones pasadas.
- Checking in/out
- Medios de comunicación
- Métodos de pago.
- Marketing en turismo.
- Diferentes atracciones en nuestro país. Destinos primarios y secundario
- Cartas formales (comerciales): pedido de información, queja. Cartas informales

**Perfil docente:**

Profesor de Inglés.

**ESPACIO DE LA FORMACIÓN ESPECÍFICA**

**ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

---

**Carga Horaria: 64 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Caracterización de los aspectos que se consideran necesarios para dirigir el área de recursos humanos, a fin de brindar un servicio de alta calidad.

**Contenidos**

- La función de administración y gestión de Recursos Humanos.
- Sistema de empleo.
- Ingreso. Inducción. Capacitación Continua. Evaluación del desempeño.
- Marco Legal. Remuneraciones. Jornada laboral. Horas extras. Ausentismo.
- Higiene, medicina y seguridad industrial.
- Psico-sociología laboral. La motivación.

**Perfil docente:**

Psicólogo, Licenciado en Relaciones Laborales, Profesional con experiencia en Gerencia de Personal en Organizaciones Hoteleras

**RECREACIÓN Y ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL**

---

**Carga Horaria: 32 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Organización, ejecución y supervisión de actividades recreativas en hoteles, en todo tipo de entorno, de acuerdo con las características del grupo turístico participante.
- Valoración de los recursos disponibles para la realización de actividades recreativas.

**Contenidos**

- Tiempo libre. Ocio. Calidad de vida. Teoría del vínculo.
- Comunicación y aprendizaje en situaciones turísticas. Motivación. Actitud.

- Aspectos metodológicos de la animación sociocultural.
- Áreas recreativas, deportivas, expresivas e intelectuales. Posibilidades según el entorno y según el hotel.

**Perfil docente:**

Licenciado en Recreación, Técnico en Recreación, Licenciado en Educación con experiencia en Juegos, Experiencia en Animación Hotelera

---

**CONTABILIDAD APLICADA Y MATEMÁTICA FINANCIERA**

---

**Carga Horaria: 64 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Caracterización de los componentes financieros de una Empresa Hotelera.
- Registro de operaciones económicas con criterio contable.
- Interpretación de marcos económicos para la toma de decisiones e inversiones.

**Contenidos**

- Cálculo Financiero
  - Interés. Tipos. Tasas. Tasa de Inflación.
  - VAN. TIR
  - Rentas.
  - Amortización de Préstamos. Sistemas.
- Contabilidad Aplicada
  - Legislación Impositiva y Comercial aplicable a las actividades turísticas. Liquidación de Impuestos a las Ganancias. IVA. Ingresos Brutos.
  - Liquidación de Sueldos y Cargas Sociales, Liquidación de Honorarios Profesionales. Retenciones.
  - Elaboración del Plan de Cuentas: Diferentes casos según cada tipo de Empresa de Servicio Turístico.
  - Imputación y seguimiento de los diferentes documentos: Reservas, Vouchers, pagos a cuenta, pagos por cuenta de. Cuentas Corrientes. Documentos que se generan entre los diferentes sectores.
  - Elementos de Cuantificación y Valuación de Partidas Contables.
  - Patrimonio. Variación Patrimonial.
  - Balances. Normas Contables. Esquemas de Presentación. Análisis e Interpretación de Balances como instrumento de Gestión. Política de Inversiones.

**Perfil docente:**

Contador con experiencia en el área turística

---

**COSTOS Y COMPRAS**

---

**Carga Horaria: 64 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Reconocimiento de estructuras de costo.
- Elaboración de presupuestos ajustados a la realidad.
- Elaboración de propuestas racionales en el momento de fijar tarifas.
- Organización del área de Compras a fin de optimizar beneficios.

**Contenidos**

- El proceso productivo y los Costos. Conceptos. Los Costos y la Contabilidad. Ciclos. Vinculación con la Contabilidad Patrimonial. Clasificación de los costos según su relevancia para el proceso decisorio. Proceso para la acumulación de los Costos. Costos de las actividades de Servicios de Alojamiento y Gastronómicas. Costos en las actividades de Comercialización. Costo Financiero. El Uso de los Costos para el Control. Sistemas de Equilibrio e Indiferencia.
- El departamento de costos: funciones. Elementos del costo. La aplicación de los costos. Bases para calcular tarifas. Beneficio bruto y beneficio neto. La estacionalidad en la hotelería, influencia sobre tarifas.
- Funciones del departamento de compras. Política de compras. Circuitos administrativos y operativos de la función de compras, de alimentos y bebidas y otros bienes. Sistemas de control de precios de compras. Control de stocks: almacén, economato, bodega. Condiciones técnicas y funcionales. Organización y control. Inventarios.

**Perfil docente:**

Licenciado en Administración

---

**ALIMENTOS Y BEBIDAS I**

---

**Carga Horaria: 64 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Reconocimiento de la organización y estructura de la industria de alimento y bebidas y del departamento de alimentos y bebidas dentro del contexto hotelero.
- Organización del personal para la prestación del servicio.
- Supervisión de los distintos aspectos del servicio.

**Contenidos**

- Servicio de Alimentos y Bebidas. Personal.
- Organización del Servicio. Tipos: Restaurante. Cafetería. Brasserie. Banquetes. Departamento de banquetes. Ventas de banquetes.
- Nociones básicas de enología y servicio de bebidas. Facturación. Controles.

- Calidad del servicio. Adecuación de las instalaciones y equipamientos según servicio. Equipos en el servicio: costos, características. Presupuesto del sector. Planeamiento del menú y diseño de la carta. El menú como elemento de marketing.

**Perfil docente:**

Licenciado en Hotelería, Técnico Superior en Hotelería, Profesional con Experiencia en el Área de Alimentos y Bebidas, Gerente de Alimentos y Bebidas, Maitre

**INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

---

**Carga Horaria: 32 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Caracterización de conceptos y metodologías de la investigación de mercado para analizar planes y estrategias de comercialización de productos y servicios turísticos.
- Implementación de criterios de selección y procesamiento de información del mercado turístico
- Análisis de investigaciones de comercialización de productos turísticos.

**Contenidos**

- Variables de decisión y estados de duda.
- Diseño, realización y control de la Investigación de mercados.
- Métodos de Entrevista. Etapas del estudio.
- Aplicación a estudios sobre productos, sobre publicidad, sobre imagen, posicionamiento, calidad Percepción del cliente– Cadena de valor.
- Muestreo.
- La Medición. Validez y Confiabilidad.
- Encuestas. Cuestionarios. Entrevistas, observación y paneles.
- Medición de Actitudes. Técnicas analíticas multivariadas. Compañías de Investigación de Mercados.
- Análisis F.O.D.A.
- Análisis de la Competencia.
- Escenarios: Político–Económico–Legal–Sociocultural–Tecnológico.
- El medio comercial. La conducta de compra.
- Segmentación de Mercados y determinación del target.
- Proyecciones de Demanda.

**Perfil docente:**

Licenciado en Marketing, Licenciado en Comercialización, Profesional con experiencia en Marketing

**PRÁCTICA PROFESIONAL I**

---

**Carga Horaria: 128 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Programación, ejecución y supervisión de Sistemas Administrativos y de Reservas
- Elaboración de proyectos de organizaciones hoteleras y gastronómicas.

**Contenidos**

- Práctica de Sistemas Administrativos y de Reservas.
- Práctica Profesional en Organizaciones Hoteleras y gastronómicas

**Perfil docente:**

Técnico en Hotelería, Licenciado en Hotelería, Profesional con Experiencia en Sistemas Hoteleros

**ESPACIO DE DEFINICIÓN INSTITUCIONAL**

---

**Carga Horaria: 96 Horas**

En este espacio se desarrollan contenidos vinculados al encuadre profesional.

**TERCER AÑO**

**ESPACIO DE LA FORMACIÓN BÁSICA**

**INGLÉS III**

---

**Carga Horaria: 96 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Dominio de estructuras gramaticales complejas.
- Interacción lingüística en la resolución de situaciones propias de la hotelería que posibilitan la comunicación oral y escrita en inglés.
- Valoración del idioma inglés como recurso básico para el desempeño de la función.

**Contenidos**

- Descripción de Procesos. Uso de Voz Pasiva.
- Narración de hechos. Uso de habla Indirecta.

- Análisis de material de diferentes fuentes, diarios, revistas, folletos turísticos, tarifarios de cruceros, y de operadores turísticos impresos en Estados Unidos o en Reino Unido de Gran Bretaña, a fin de incrementar vocabulario y estructuras gramaticales.

**Perfil docente:**

Profesor de Inglés

---

**CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

---

**Carga Horaria: 32 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Reconocimiento de las posibilidades y limitaciones que tiene la incorporación de los recursos naturales en los circuitos turísticos.
- Diseño de productos turísticos teniendo en cuenta el impacto ambiental.
- Elaboración de mensajes ambientales (folletos, carteles, etc.) para turistas y comunidades locales destinados a la preservación del medio ambiente.

**Contenidos**

- Áreas naturales. Concepto, importancia, clasificación. Aspectos ecológicos. Recursos naturales definición. Clasificación: renovables, no renovables.
- Diversidad biológica: concepto, características y valor. Diversidad de ecosistemas. Patrimonio económico y cultural. Sustentabilidad. Pérdida de diversidad.
- Manejo integrado de los recursos naturales. Desarrollo sustentable y ecodesarrollo.
- Áreas protegidas: caracterización y funciones. Patrimonio mundial de la humanidad. Reservas de la biosfera. Parque y reservas. Monumentos naturales.
- Educación ambiental: caracterización y conocimiento de los problemas ambientales. Cuestiones multidisciplinarias, interdisciplinarias y transdisciplinarias. Conciencia y cultura ambiental.
- La perspectiva ambiental en el ordenamiento territorial, el sistema espacial, las ciudades, centros urbanos y extrurbanos.
- El turismo y su relación con el medio ambiente. Turismo de bajo impacto ambiental.
- Técnicas no depredatorias de captación ambiental

**Perfil docente:**

Licenciado en Hotelería y Turismo, Licenciado en Ecología, Licenciado en Política Ambiental, Arquitecto, Licenciado en Urbanismo

---

**ESPACIO DE LA FORMACIÓN ESPECÍFICA**

---

**LEGISLACIÓN**

---

**Carga Horaria: 32 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Dominio de los conceptos básicos que conforman la legislación vigente y la práctica jurídica.
- Resolución de problemas sobre la base de las normas jurídicas vigentes.
- Respeto por la legislación vigente en cuanto a la regulación de diferentes aspectos: transporte, recorrido, ambiente, recursos turísticos, etc.

**Contenidos**

- **La Legislación como sustento de la Sociedad:** Normas básicas para el funcionamiento de la Sociedad. Constitución. Ley, Reglamento y Doctrina.
- **Convenciones internacionales:** Jurisprudencia. Usos y costumbres. Responsabilidad jurídica: Concepto de obligación. Presupuestos de responsabilidad.
- Contratos de viaje. Convención de Bruselas 1970.
- **Legislación del Transporte:** Dirección Nacional de Vialidad. Transporte Ferroviario: Privatizaciones de líneas urbanas y suburbanas. Transporte Acuático: Clasificación. Personalidad jurídica. Derecho de la navegación. Ley 20.094. Transporte Aéreo: Convenciones internacionales previas a Chicago Convención de Chicago de 1944. Las cinco libertades del aire. Doctrinas. Política de cielos abiertos. Política aérea nacional. Ley 12.507/56. Organismos internacionales que regulan la actividad.
- **Legislación de las Empresas de Viajes:** Ley 18.828. Responsabilidades para con los pasajeros.
- **Régimen jurídico:** sobre ingreso, permanencia y salida de turistas y equipaje. Pasaportes.
- **Régimen fiscal:** Aduanas, Tarifas Sistemas Proteccionistas. Derecho Fiscal. Sistemas librecambistas.
- **El turista.** Concepto. Caracterización. Entrada y salida de turistas. Pasajeros en tránsito y en prosecución del viaje. Circulación fronteriza.
- **Régimen de los Recursos Turísticos:** Protección del patrimonio natural. Parques Nacionales. Reservas Naturales y Monumentos Naturales. Régimen jurídico. Administración Nacional de Parques Nacionales. Misiones y funciones. Servicio Nacional de Guarda parques. Concesiones de uso y explotación. Infraestructura para la atención del visitante. Parques Provinciales. Protección jurídica de la flora y fauna silvestres. Defensa de la riqueza forestal. Régimen jurídico de la caza y de la pesca.
- **Protección jurídica del medio ambiente.** Conservación del patrimonio histórico-cultural: monumentos y lugares históricos. Normas nacionales e internacionales para la conservación y restauración del patrimonio natural histórico-arquitectónico.

**Perfil Docente:**

Abogado, Licenciado en Hotelería y Turismo.

**Expectativas de Logro**

- Caracterización de las dimensiones de análisis para comprender la complejidad de la organización.
- Implementación de modelos de sistematización y estudio de información para la toma de decisiones.
- Reconocimiento de estrategias apropiadas para la toma de decisiones intra y extra organizacionales en situaciones cambiantes y/o críticas.
- Dominio de las funciones propias de la administración estratégica en puestos de dirección

**Contenidos**

- La organización como Sistema. La información como base para la Toma de decisiones.
- Sistemas de Información. Sistemas Administrativos y de control interno. Subsistemas. Estudio de Sistemas. Sistemas de Información para la función contable, de comercialización, de producción, y otras.
- Cambios y fracturas en las Ideas sobre Administración. Reingeniería. Pensamiento Estratégico y sistémico. Sinergia.
- Diagonales de cambio empresario. Alcances.
- Escenarios Internacionales. Interrelación entre contextos y Empresas.
- Competitividad y competitividad sustentable.
- Dinámica Estratégica de las instituciones. Análisis de fuerzas competitivas. Barreras Ingreso/Egreso. Cadena de Valor.
- La Negociación como instrumento para resolver conflictos. Efecto turbulencia. Temores y parálisis que provocan las crisis.
- Política de Servicio al cliente. Clientes Corporativos.
- Cultura organizacional. El papel del ejecutivo como líder.
- El gerente como responsable de la formación de equipos de trabajo.
- Dirección por objetivos. Planificación. Proceso de planificación. Plan, proyecto, programa. Planificación estratégica aplicada a la hotelería.
- Negociación.
- Proyecto de inversión. Localización. Tamaño. Estudio financiero. Índices para la evaluación económica de un proyecto.
- La gestión de la calidad.

**Perfil docente:**

Licenciado en Administración, Contador, Profesional con experiencia en Dirección de Empresas Turísticas.

**COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS Y HOTELEROS**

---

**Expectativas de Logro**

- Análisis de situaciones empresario-comerciales desde la perspectiva comercial.
- Reconocimiento de modelos estratégico-comerciales para posicionamiento en el mercado de productos turísticos y hoteleros.
- Evaluación del impacto de programas de comercialización.

**Contenidos**

- El Plan de Marketing como instrumento de Gestión.
- Marketing de Productos y Marketing de Servicios. Productos Tangibles e Intangibles.
- Diferenciación y posicionamiento de la oferta de mercado.
- Comportamiento del Consumidor.
- Desarrollo, prueba y lanzamiento de nuevos productos y servicios. Administración del ciclo de vida y de las estrategias de producto en relación al mercado.
- Diseño de estrategias para líderes de mercado. Retadores. Seguidores. Especialistas.
- Nichos.
- Diseño de estrategias para el mercado global.
- Administración de líneas de producto, marcas.
- Administración para servicios. Estrategias y programas para fijar precios.
- Selección y administración de los canales de distribución.
- Administración de las ventas:
  - Reclutamiento y entrenamiento de vendedores,
  - Técnicas de venta, pronósticos de ventas,
  - Distribución de la fuerza de ventas, control y supervisión.
  - Estrategias de comunicación y medios de promoción. Programas eficaces de publicidad.
  - Programas de mercadotecnia directa, promoción de ventas, prensa y relaciones públicas.
  - Evaluación del programa de comercialización.
  - Marketing para momentos de crisis y recesión.
  - Armado y control de planes de Fidelización. Travel Pass-CRM. Su uso para el análisis multivariado y como herramienta de promoción.
  - Aplicación a: Hoteles, Empresas de Viajes, Tour Operadores, Empresas de Transporte Aéreo, Cruceros, Empresas Organizadoras de Eventos.

**Perfil docente:**

Licenciado en Marketing, Licenciado en Comercialización, Licenciado en Hotelería y Turismo, Profesional con experiencia en Marketing

**ALIMENTOS Y BEBIDAS II**

---

**Carga Horaria: 32 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Dominio de los conceptos en el gerenciamiento del sector de Alimentos y Bebidas
- Reconocimiento de los estándares de calidad en las operaciones con alimentos y bebidas y su incidencia en el éxito de las mismas.
- Respeto por las normas vigentes relacionadas con higiene y bromatología

**Contenidos**

- Cocina: ubicación y equipamiento. Características. Costos. La brigada: funciones. Planificación y organización de actividades.
- Normas de higiene y bromatología. Cadena de frío. Economato. Almacén. Bodega. Documentos de control de producción. Relaciones interdepartamentales

**Perfil docente:**

Licenciado en Administración de Empresas Hoteleras o Gastronómicas, Técnico Superior en Gastronomía, Técnico Superior en Hotelería, Profesional con experiencia en Gerencia de Alimentos y Bebidas

**SISTEMAS DE ALOJAMIENTO**

---

**Carga Horaria: 32 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Organización, selección y supervisión de las modalidades de servicio en todo tipo de empresa de alojamiento.

**Contenidos**

- Análisis y estudio de la organización. Modalidad de servicios, características de la comercialización de apart hoteles, colonias de vacaciones, hoteles prestadores de servicios social, albergues, campamento, tiempo compartido.
- Prestación de los servicios de hospitalidad en cruceros, sanatorios, hospitales, escuelas, universidades y geriátricos relación del servicio de hospitalidad con los otros servicios brindados en las organizaciones mencionadas.

**Perfil docente:**

Licenciado en Administración de Empresas Hoteleras o Gastronómicas, Técnico Superior en Hotelería

**DISEÑO AMBIENTACIÓN Y SEGURIDAD**

---

**Carga Horaria: 64 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Reconocimiento de las características estructurales del hotel según la categoría y los servicios que brinde.
- Selección de los elementos de equipamiento necesarios para el servicio de calefacción, refrigeración, seguridad, limpieza, lavadero, habitaciones, salones, cocina, etc.
- Caracterización de normas técnicas, aspectos artístico y decorativos, reglamentaciones de seguridad y recomendaciones de mantenimiento.

**Contenidos**

- Mantenimiento. Relación con la seguridad y la calidad del servicio. Organización y funciones. Coordinación. Rutinas. Partes de averías. Mantenimiento programado, preventivo y de emergencia. Plan de mantenimiento y control. Presupuestación.
- Importancia y normas del diseño. Acceso. Circulaciones verticales y barreras arquitectónicas. Distribución espacial de las áreas en planta.
- Influencia y determinación de la ambientación. Estilos de decoración. Composición y organización de los espacios. Equilibrio y armonía. Proyecto de un trabajo decorativo. Presupuesto.
- Instalaciones. Equipos necesarios: calefacción refrigeración, seguridad. Equipos eléctricos y electrónicos. Diseño y equipamiento de cocinas y restaurantes: hornos, cámaras de frío, heladeras, extractores, parrillas. Tratamiento de residuos. Normas ambientales

**Perfil docente:**

Arquitecto, Licenciado en Seguridad, Licenciado en Relaciones Industriales, Profesional con experiencia en Proyectos de Construcción y Refacción de Hoteles

**PRÁCTICA PROFESIONAL II**

---

**Carga Horaria: 96 Horas**

**Expectativas de Logro**

- Elaboración, aplicación y supervisión de un Proyecto Hotelero.
- Reconocimiento de una visión integral del Negocio Hotelero.
- Dominio de las actividades que se desarrollan en una Empresa Hotelera.
- Respeto por las diversas actividades que se desarrollan en una Empresa Hotelera.

## Contenidos

- Desarrollo de un Proyecto Hotelero.
- Práctica Profesional en Empresas de Alojamiento.

### Perfil docente:

Profesional con experiencia en puesta en marcha de Proyectos Hoteleros

## ESPACIO DE DEFINICIÓN INSTITUCIONAL

---

**Carga Horaria: 96 Horas**

En este espacio de desarrollan contenidos vinculados al encuadre profesional.

### 6.- EJE DE LA PRÁCTICA INSTRUMENTAL Y LA EXPERIENCIA LABORAL

La creciente complejidad de los sistemas tecnológicos enfrentan al trabajador técnico-profesional con situaciones cotidianas que requieren la puesta en acción de competencias configuradas como capacidades complejas. Estos conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes deben ser construidas en el nivel educativo mediante abordajes pluridisciplinarios que tiendan a estrechar la diferencia entre el *saber hacer* exigido en el campo profesional y el *saber* y el *hacer*, a menudo fragmentados en las prácticas pedagógico-didácticas vigentes en la actualidad.

La Educación Tecnológica y Profesional Específica en el Instituto Superior de Formación Técnica asume el desafío de articular las lógicas del sistema productivo y el sistema educativo, a fin de superar la vieja separación entre los modelos de educación y trabajo y los procesos productivos en que se han venido expresando algunas prácticas socioeducativas.

La práctica como eje vertebrador del diseño tiene un fuerte peso específico en cada una de las asignaturas por medio de actividades que contextualicen los contenidos, establezcan evidencias de logro de las expectativas propuestas y contribuyan a la formación de las competencias profesionales expresadas en el Perfil Profesional.

En el Proyecto Curricular Institucional se expresarán las características de estas actividades y su articulación entre los diferentes espacios y asignaturas

Además a través del espacio de la Práctica Profesional, se busca especialmente que los alumnos 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. Estas se pueden realizar mediante los diversos formatos con los que cuenta el sistema educativo (pasantías, alternancia, etc.) o la acreditación de experiencias laborales del alumno

En este espacio se diferencian y profundizan los contenidos que dan sentido a las diversas orientaciones de las tecnicaturas superiores generando saberes esenciales para su futura práctica laboral

El eje de la práctica instrumental y la experiencia laboral se centra en la búsqueda de capacidades profesionales para lograr:

- La crítica y el diagnóstico a través de una actitud científica
- Una actitud positiva ante la innovación y el adelanto tecnológico.
- La participación en equipos de trabajo para la resolución de problemas y la toma de decisiones.
- La adaptación a nuevos sistemas de organización del trabajo
- La valoración de la capacitación permanente para elevar las posibilidades de reconversión y readaptación profesional.

Con estas capacidades el egresado podrá ingresar y participar en el medio productivo de una manera más eficiente.

### 7.- FORMACIÓN ÉTICA Y MUNDO CONTEMPORÁNEO

La Formación Ética tiene su sustento jurídico como contenido y propósito curricular, en la Constitución Nacional, en la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, en la Ley Federal de Educación (Nº 24.185), en la Ley de Educación de la Provincia de Buenos Aires (Nº 11.612) y en las convenciones internacionales adoptadas.

Formación Ética es una propuesta educativa que se sustenta en la vivencia y la transmisión de este principio en todo el desarrollo curricular y su proyección en la sociedad. Devela las implicancias éticas de todos los contenidos curriculares, tomando como referente los principios y valores sostenidos por el contexto socio-cultural de nuestro país: vida, libertad, verdad, paz, solidaridad, tolerancia, igualdad y justicia.

Los desafíos éticos del presente y del futuro, no admiten una neutralidad valorativa. Una Ética basada en valores requiere una coherencia entre el pensar, enunciar y el hacer. Es así que debemos pensar en las organizaciones como centros financieros, productores de bienes y servicios y diseñadores de estrategias de negocios, pero también como centros sociales, productores de valores y éticas, depósitos de integridad y cultura y diseñadores de procesos y relaciones.

Crear un espacio de reflexión libre alrededor de los temas éticos aplicados al campo profesional, obedece al propósito de que el futuro profesional tenga competencia para actuar de modo consciente y activo, conocedor de los alcances y consecuencias de sus acciones en el medio en el que le corresponda actuar.

El ser humano como sujeto histórico, actúa y se ve condicionado por un escenario de límites difusos denominado *contemporaneidad*. Se presentan allí, diversas valoraciones, expectativas y perspectivas que influyen de manera más o menos consciente, en las acciones individuales y colectivas. La inclusión de las temáticas de *Mundo Contemporáneo* se sustenta en el propósito de que en cada Espacio Curricular se aborden los contenidos a partir de la realidad actual a fin de formar a los futuros profesionales como actores de su época.

## ESPACIO DE DEFINICIÓN INSTITUCIONAL

El **Espacio de Definición Institucional (E.D.I.)** constituye un ámbito diferenciado de aplicación, profundización y contextualización de los contenidos de la formación básica y específica. Dicho espacio posee carga horaria propia, y es de carácter promocional.

La resolución Nº 3804/01 establece que este espacio es de construcción institucional y responde a las características regionales y locales en cuanto a aspectos culturales, sociales, las demandas laborales, las necesidades y las posibilidades que identifican a la población.

Deberá ser orientado al campo profesional y en acuerdo con el Proyecto Curricular Institucional, a partir de las recomendaciones establecidas a Nivel Jurisdiccional, tendrá en cuenta las demandas socio-productivas y las prioridades comunitarias regionales.

En el E.D.I. las instituciones deben orientar la formación del Técnico Superior hacia ámbitos de desempeño específicos o bien hacia un sector de la producción. Esta orientación posibilita contextualizar la oferta institucional en la región o localidad de referencia, además de permitir diferenciar la oferta.

## CORRELATIVIDADES

Para Aprobar:	Debe tener Aprobada
Inglés II	- Inglés I
Investigación de Mercados	- Estadística Aplicada
Administración de Personal	- Organización Hotelera
Inglés III	- Inglés II
Dirección de Empresas	- Contabilidad y Cálculo Financiero
Legislación Turística	- Introducción al Turismo.
Comercialización de Productos Hoteleros y Turísticos.	- Investigación de Mercados
Alimentos y Bebidas II	- Alimentos y Bebidas I

## EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Teniendo en cuenta los criterios del eje de la Práctica Instrumental y la Experiencia Laboral y el Perfil Profesional de este técnico superior se denota la importancia de contar con espacios físicos y el equipamiento necesario para que los alumnos puedan realizar sus prácticas y ensayos con la frecuencia suficiente para apropiarse de un saber hacer que le permita comprender y actuar en situaciones educativas que contribuyan a la formación de las competencias profesionales

Por esto los Institutos que implementen esta oferta de Tecnicatura Superior deberán contar con los espacios físicos necesarios para el acceso, movilidad y de desarrollo de las diferentes asignaturas, ya sean aulas, talleres, laboratorios o cualquier otro. Estos estarán equipados con los materiales didácticos, ya sean informáticos, equipamiento de talleres y laboratorios para poder realizar las actividades educativas que son necesarias para el abordaje de los contenidos y el logro de las expectativas.

Los espacios y equipamiento didáctico deberán ser ajustados en función de la cantidad de personas que utilicen las instalaciones y todos deben contar con el equipamiento de seguridad en cuanto a la utilización de energía eléctrica, ventilación, evacuación, lucha contra incendios y demás que indique la normativa legal vigente para este tipo de establecimientos.

El Instituto podrá realizar convenios con otras instituciones de la comunidad que cuenten con los espacios y equipamiento que la institución no posea en forma suficiente, así mismo será conveniente convenir con empresas del sector productivo de la tecnicatura la realización de prácticas, ensayos, pasantías, etc.