



## SILABO

### OPERACIONES DE ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

#### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1.	Código	:	62748
1.2.	Ciclo	:	VII
1.3.	Créditos	:	4
1.4.	Área curricular	:	Formación Profesional
1.5.	Condición	:	Obligatoria
1.6.	Semestre Académico	:	2018 -I
1.7.	Duración	:	16 semanas: 96 horas
1.8.	Horas semanales	:	6 HT: 2 HP: 4
1.9.	Requisitos	:	Administración Hotelera
1.10.	Facultad	:	Ciencias Administrativas
1.11.	Escuela Profesional	:	Administración de Turismo
1.12.	Profesora	:	Comisión Académica
1.13.	Textos Básicos	:	Foundations of lodging management. Hayes, David K.; Ninemeier, Jack D.; Miller, Allisha A. Edición / Año: Prentice Hall, 2ed/2012. Hotel operations management. Hayes, David K.; Ninemeier, Jack D. Edición / Año: Pearson, 2004 The Future of Hotel Revenue Management. Kimes, Sheryl E. Edición / Año: Cornell Hospitality Report, 2010

#### II. SUMILLA

El curso pertenece al área curricular de formación profesional, es práctico-teórico, tiene por propósito desarrollar capacidades para administrar y operativizar un establecimiento de hospedaje.

Organiza sus contenidos en las siguientes unidades de aprendizaje. I. Definición y Clasificación Hotelera. II. Operación Hotelera. III. Conceptos generales, clasificación, categorización, gestión, en la zona rural y en zonas de playa, la calidad en el servicio, concluye con prácticas en la gestión del servicio hotelero y gestión medioambiental del servicio hotelero.

#### III. COMPETENCIA DE ASIGNATURA

Comprender la evolución del servicio hotelero reconocer las diversas clasificaciones y categorías de hoteles, diferenciar los tipos de organización y las áreas administrativas, operativas y de apoyo, considerando la calidad del servicio en función del huésped.

#### IV. CAPACIDADES

- Distingue los principales conceptos teóricos y prácticos de La Administración Hotelera y su aplicación en las actividades propias de las empresas de servicios de hospedaje.
- Aplica el desarrollo de aprendizajes que permitan al estudiante identificar, analizar, investigar y comprender la importancia y función de la Administración Hotelera
- Analiza y comprende la importancia y función de la Administración Hotelera
- Reconoce la estructura de los servicios hoteleros, desde un enfoque sistémico.

#### V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD I: DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN HOTELERA				
<b>CAPACIDAD:</b> Distingue los principales conceptos teóricos y prácticos de La Administración Hotelera y su aplicación en las actividades propias de las empresas de servicios de hospedaje.				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	• Apertura a la innovación			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
1	-Definición de hotel, objetivos y características. Precursores de la hostelería moderna, influencia en los cambios y desarrollo en el servicio de los hoteles del mundo.	- Enfoque del servicio hotelero como uno de los pilares del turismo.	Exposición dialogada	2
			Análisis documental bibliográfico	4
2	-Como se refleja la hospitalidad en el hotel, definición, características generales y específicas del servicio	- Identifica las variables a considerar para atender con claridad un servicio hotelero.	Exposición dialogada	2
			Análisis documental bibliográfico	4

	hotelero.			
3	Clasificación de los establecimientos de hospedaje en el Mundo	- Aplica la clasificación nacional e internacional de los tipos de establecimientos de hospedaje.	Exposición dialogada	2
			Análisis documental bibliográfico	4
4	-Clasificación de los establecimientos de hospedaje en el Perú	Aplica la clasificación nacional e internacional de los tipos de establecimientos de hospedaje	Exposición dialogada	2
			Análisis documental bibliográfico	4
<b>Referencias:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foster, Dennis L.: Introducción a la industria de la hospitalidad. McGraw-Hill. Serie de turismo 1994.</li> <li>• Reglamento de Establecimientos de Hospedaje DECRETO SUPREMO N° 029-2004-MINCETUR</li> <li>• Revista Conde Nast, portales Booking, tripadvisor, despegar, orbitz.</li> <li>• Vásquez, A. <i>Historia de la Hotelería en el Perú.</i></li> <li>• Manual de Buenas Prácticas para E.H. Mincetur</li> </ul>				

<b>UNIDAD II: OPERACIÓN HOTELERA</b>				
<b>CAPACIDAD:</b> Aplica el desarrollo de aprendizajes que permitan al estudiante identificar, analizar, investigar y comprender la importancia y función de la Administración Hotelera				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	• Apertura a la innovación			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
5	Los establecimientos de hospedaje y su organización, definición de organigramas, utilidad, tipos, perfil y funciones de las áreas operativas y administrativas.	- Establece tipos de organización para la administración de un establecimiento de hospedaje.	Clase magistral	2
			Análisis documental bibliográfico	4
6	Operación hotelera, las funciones de la operaciones hotelera, recursos bases de la operación hotelera, documentos de gestión, reportes de control, procesos	- Visiona videos referidos a puesto de trabajo en la actividad hotelera - Video de puestos de trabajo	Exposición dialogada.	2
			Visionado de video	4
7	Funciones del departamento de reservas y recepción, reportes del área procesos y políticas de gestión	Resuelve casos prácticos los diversos tipos de organigramas más aconsejables de acuerdo a la organización de un hotel y la documentación utilizada. Video tomando reservas, Video funciones de recepcionista	Exposición dialogada	2
			Trabajo en equipo Visionado de videos	4
8	Evaluación Parcial		Demostración	6
<b>Referencias:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gallego, F. (1997). Dirección estratégica en los hoteles del siglo XXI McGraw-Hill.</li> <li>• Hayes, D. K.; Ninemeier, J. D. (2004): Hotel operations management . Pearson.</li> </ul>				

<b>UNIDAD III: ORGANIGRAMA Y CATEGORÍAS DE HOSPEDAJE</b>				
<b>CAPACIDAD:</b> Analiza y comprende la importancia y función de la Administración Hotelera				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	• Apertura a la innovación			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
9	-Procedimiento central e información básica reportes – funciones puestos involucrados.(botones, cajero, central de comunicación)	Exposición y presentación del personal de un hotel. Video funciones de botones, cajero departamental, central de teléfono.	Exposición dialogada	2
			Análisis documental bibliográfico Visionado de videos	4
10	-Auditoria Nocturna, análisis de reportes.	Exposiciones – Taller auditoría Video auditor nocturno	Exposición dialogada	2
			Análisis documental bibliográfico	4

11	Departamento de ama de llaves, finalidad, funciones, organización, planificación de tareas. áreas involucradas (lencería lavandería, valet)	Exposiciones – Taller Video de ama de llaves Practica de reportes de habitación, lavandería control de frigo bares	Exposición dialogada	2
			Análisis documental bibliográfico	4
<b>Referencias:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E. Lumberg Donald: manual de Organización y administración de hoteles y restaurantes. Centrum</li> <li>• Hayes, David K.; Ninemeier, Jack D: Hotel operations management Pearson, 2004</li> <li>• Revista gerencia de Hoteles.</li> </ul>				

<b>UNIDAD IV: ESTRUCTURA DE SERVICIOS HOTELERO</b>				
<b>CAPACIDAD: Reconoce</b> la estructura de los servicios hoteleros, desde un enfoque sistémico.				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	• Apertura a la innovación			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
12	- Departamento de alimentos y bebidas organización y funciones	Exposiciones – Taller Video de Cocinero mozo	Exposición dialogada	2
			Análisis documental bibliográfico	4
13	-Departamentos de mantenimiento y seguridad, organización y funciones.	Informe de actividades y funciones Video seguridad en hoteles	Exposición dialogada.	2
			Análisis documental bibliográfico	4
14	-Departamento de Marketing - ventas, centrales de reservas y venta son line.	Presenta casos prácticos los diversos tipos de estrategias de marketing y ventas en un hotel	Exposición dialogada	2
			Caso didáctico	4
15	Departamento de Recursos Humanos	Presente casos prácticos sobre los diversos tipos de contratos,	Exposición dialogada	1
			Análisis documental bibliográfico	2
	Departamento eventos y banquetes, entretenimiento	Presenta casos prácticos los diversos tipos de eventos implementación	Exposición dialogada	3
		Análisis documental bibliográfico		
16	Examen Final			6
<b>Referencias:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gallego, F. (1997). Dirección estratégica en los hoteles del siglo XXI McGraw-Hill.</li> <li>• Manual de Operaciones hoteleras. Secretaría de turismo. Limusa.</li> </ul>				

## VI. METODOLOGÍA

### 6.1. Estrategias centradas en la enseñanza

- Clase magistral
- Exposición problémica
- Técnicas de concientización
- Demostración

### 6.2. Estrategias centradas en el aprendizaje

- Método personalizado
- Estudio de casos
- Exposición dialogada
- Trabajo en equipo

## VII. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

- Equipos informáticos
- Fuentes de información
- Guías de aprendizaje y autoaprendizaje
- Manual de asignatura

## VIII. EVALUACIÓN

La evaluación es un componente del proceso formativo que implica el recojo de información sobre los rendimientos y desempeños del estudiante. Permite el análisis para mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje. Se evalúa antes, durante y al finalizar el proceso , según la siguiente Tabla:

Evaluación Académicas	Peso
Prueba de entrada	Sin nota
Evaluación de Proceso	60%
Examen Parcial	20%
Examen Final	20%

- **Antes: prueba de entrada.**-Se realiza una evaluación inicial, diseñada para recoger los saberes que posee el estudiante para asumir la asignatura y cuyo resultado no interviene en el cálculo de la calificación de la asignatura.
- **Durante: Evaluación de Proceso.** - De acuerdo al objetivo de aprendizaje de la asignatura se evalúan las competencias adquiridas por el estudiante utilizando los siguientes criterios:
  - a) Intervención en clase
  - b) Asistencia
  - c) Trabajo en equipo
  - d) Exposiciones
  - e) Práctica
  - f) Control de lectura
- **Examen: Parcial y Final.**- Se evalúa los productos del aprendizaje, al finalizar una o más unidades de aprendizaje, usándose la prueba escrita como instrumento de medición (examen parcial y examen final).

## IX. FUENTES DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIAS

### 9.1. Fuentes bibliográficas

- Foster, Dennis L.: Introducción a la industria de la hospitalidad. McGraw-Hill. Serie de turismo 1994.
- Gallego Jesús Felipe: Dirección estratégica en los hoteles del siglo XXI McGraw-Hill 1997.
- Koontz Harold, Odonnell y Weihrich, Hein: Elementos de administración de empresas turísticas 1991.
- Cesar Ramírez Cavaza: La modernización y administración de empresas turísticas 1998.
- E. Lumberg Donald: manual de Organización y administración de hoteles y restaurantes. Centrum
- Foster, Dennis: Introducción a la Industria de la Hospitalidad. Cecsca.
- Jesús Felipe Gallego: Dirección Estratégica en los Hoteles del siglo XXI. Mac Graw Hill.
- Manual de Operaciones hoteleras. Secretaría de turismo. Limusa.

### 9.3. Fuentes electrónicas

- [www.inturperu.com/carreraGerenciaHostelera.html](http://www.inturperu.com/carreraGerenciaHostelera.html)
- <http://www.gestionyadministracion.com/cursos/administracion-hotelera.html>
- <http://atenas-librosyenciclopedias.espacioblog.com/post/2012/10/31/manual-administraci-n-hotelera-hoteler-a-y-turismo-daly>