

PROGRAMA ANALÍTICO

1. DATOS INFORMATIVOS

DEPARTAMENTO: CIENCIAS ECON. ADMIN. Y COMERC		ÁREA DE CONOCIMIENTO: HOTELERIA	
NOMBRE DE LA ASIGNATURA: GERENCIA HOTELERA		PERIODO ACADÉMICO: PREGRADO S-II OCT18-FEB19	
CÓDIGO: 41006		No. CREDITOS: 4	NIVEL: PREGRADO
FECHA ELABORACIÓN: 29/05/2017	EJE DE FORMACIÓN	HORAS / SEMANA	
		TEÓRICAS: 4	PRÁCTICAS/LABORATORIO 0

DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA:

La asignatura de Gerencia Hotelera está enfocada hacia la gestión administrativa y gerencial, a través de los diferentes procesos que involucra la actividad turística-hotelera, para lo cual se hará una revisión general de planificación estratégica, para alinear las acciones a tomarse desde la alta dirección con criterios de competitividad, crecimiento y calidad.

Entre los temas a tratarse están, planificación, formulación de objetivos y estrategias, planteamiento de políticas, acciones de mercadeo, evaluación de resultados de procesos y toma de decisiones, liderazgo, coaching, métodos de evaluación del desempeño del personal, entre otras. El esquema que se manejará para estos temas estarán orientados bajo la normas INNEN de competencias laborales para el sector de alojamiento y de alimentos y bebidas que se encuentran vigentes en el país.

CONTRIBUCIÓN DE LA ASIGNATURA A LA FORMACIÓN PROFESIONAL:

- 1) Investigación sobre la importancia de la organización hotelera y su aplicabilidad. Conoce factores que influyen en la organización hotelera. Evaluación procesos organizativos.
- 2) Análisis de estructuras funcionales y cargos directivos en la actividad Hotelera. Analiza los puestos de trabajo directivo. Elaboración del perfil de los puestos directivos dentro de la actividad hotelera.
- 3) Análisis de los puestos de trabajo operativo en la actividad Hotelera.. Aplica técnicas de servicio en los puestos de trabajo operativo. Elaboración del perfil de los puestos operativos dentro de la actividad hotelera.

RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA CARRERA (UNIDAD DE COMPETENCIA):

- Revisa conceptos, definiciones y características del proceso de planificación aplicado a la gestión hotelera en establecimientos, con el propósito de dirigir actividades relacionadas con la operación de hoteles.
- Realiza levantamientos de procesos en áreas operativas de: alojamiento, alimentos y bebidas, mantenimiento y selección de personal, a fin de que se pueda realizar un repaso general de estas áreas, generando flujogramas e indicadores para el control gerencial.
- Aplica de forma práctica los conocimientos adquiridos en la materia en una empresa de alojamiento que el estudiante pueda contactar, a fin de que se pueda generar un plan estratégico como para áreas operativas aportando al mejoramiento del servicio de la empresa contactada.

OBJETIVO DE LA ASIGNATURA:

Proponer alternativas de solución que desde la gerencia se plantea ante diferentes escenarios administrativos en los establecimientos de alojamiento, tomando en cuenta la misión y visión de la empresa en el marco de la planificación estratégica, según contempla las normas de competencias laborales para administradores de alojamiento

RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA: (ELEMENTO DE COMPETENCIA):

El resultado final de aprendizaje de la presente asignatura se evidenciará en el diseño de un plan de mejoramiento de procesos operativos en establecimientos hoteleros, para lo cual el estudiante debe contactar con una empresa del área, para que de manera práctica se pueda determinar las falencias de procesos y por ende mejorar a través de un plan, mismo que se entregará al final del semestre al gerente o administrador de la empresa, como aporte del estudiante para el mejoramiento en su oferta de servicios de calidad.

2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

UNIDADES DE CONTENIDOS	
Unidad 1 LA PLANIFICACIÓN EN EMPRESAS HOTELERAS	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 1 Valora las funciones que el gerente hotelero ejecuta en su gestión administrativa, lo cual le permite dimensionar el grado de responsabilidad que involucra este cargo.
Estructura de la gerencia de un establecimiento hotelero Relación con jefaturas departamentales del hotel. 1.3 Perfil Profesional del Gerente	

PROGRAMA ANALÍTICO

UNIDADES DE CONTENIDOS

1.4 Normativa del Gerente / Administrador

Funciones del Gerente / Administrador

La planificación importancia y características

Diseño de Misión y Visión para empresas hoteleras

Herramientas para la creación de líneas base Políticas.

Formulación de políticas

Las Estrategias

Diseño y Jerarquización de estrategias.

Unidad 2 PROCESOS PARA ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 2 Define procesos claves en la operación hotelera
2.1 Definición de procesos hoteleros. 2.2 Flujogramas para el área hotelera. 2.3 Metodología para levantamiento de procesos 2.4 Mapeo de procesos en áreas operativas del hotel 2.5 Descripción y elaboración de indicadores de procesos.	
Unidad 3 PLAN DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS OPERATIVOS EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 3 Propone plan de mejoras para establecimientos de alojamiento que contribuya al mejoramiento de la gestión de la gerencia.
3.1 Plan de mejoras 3.1.1. Elementos del plan de mejoras. 3.2. Formulación del plan de mejoras 3.3 Diagnóstico 3.4 Formulación de Estrategias 3.5 Toma de decisiones. 3.6 Monitoreo del plan de mejoras 3.7 Evaluación del plan.	

3. PROYECCIÓN METODOLÓGICA Y ORGANIZATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA ASIGNATURA

(PROYECCIÓN DE LOS MÉTODOS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE QUE SE UTILIZARÁN)

- 1 Talleres
- 2 Clase Magistral
- 3 Estudio de Casos
- 4 Resolución de Problemas

PROYECCIÓN DEL EMPLEO DE LA TIC EN LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE

- 1 Herramientas Colaborativas (Google, drive, onedrives, otros)
- 2 Material Multimedia
- 3 Aula Virtual

PROGRAMA ANALÍTICO

4. TÉCNICAS Y PONDERACIÓN DE LA EVALUACIÓN

- En este espacio se expresarán las técnicas utilizadas en la evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje o evaluación formativa y sumativa.
- Las técnicas que se recomienda usar son: Resolución de ejercicios, Investigación Bibliográfica, Lecciones oral/escrita, Pruebas orales/escrita, Laboratorios, Talleres, Solución de problemas, Prácticas, Exposición, Trabajo colaborativo, Examen parcial, Otras formas de evaluación.
- Recordar que mientras más técnicas utilicen, la evaluación será más objetiva y el desempeño del estudiante se reflejará en su rendimiento (4 o 5 técnicas).
- Para evaluar se deberá aplicar la rúbrica en cada una de las técnicas de evaluación empleadas. Se debe expresar en puntaje de la nota final sobre 20 puntos. No debe existir una diferencia mayor a dos puntos entre cada técnica de evaluación empleada.
- En la modalidad presencial existen tres parciales en la modalidad a distancia existen dos parciales, toda la planificación de periodo académico se la realiza en función del número de parciales de cada modalidad.
- La ponderación a utilizarse en la evaluación del aprendizaje del estudiante será la misma en las tres parciales.
- Para la aprobación de una asignatura se debe tener una nota final promedio de 14/20, en los tres o dos

5. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA/ TEXTO GUÍA DE LA ASIGNATURA

Titulo	Autor	Edición	Año	Idioma	Editorial
Organización y dirección de empresas hoteleras	Rodríguez Antón, José Miguel		2008	spa	Síntesis
Dirección hotelera : operaciones y procesos	González, Lydia		2003	spa	Síntesis
Marketing para hoteles y restaurantes	Gallego, Jesús Felipe	-	2008	spa	Paraninfo

6. FIRMAS DE LEGALIZACIÓN

DIEGO FABRICIO BRAZALES HERRERA
COORDINADOR DE AREA DE CONOCIMIENTO

DIRECTOR DE CARRERA

JULIO TAPIA LEON
DIRECTOR DE DEPARTAMENTO