

QUILMES, 4 de mayo de 2011

VISTO la necesidad de desarrollar actividades de formación y actualización para los alumnos y graduados de la Licenciatura en Administración Hotelera, y desde la propia Universidad para la comunidad en su conjunto, la Dirección de la Carrera de Administración Hotelera, con el apoyo del Área de Organización Hotelera proponen implementar el Seminario Taller de Formación Continua "Profesionalización de la Gestión en las MIPYMES Hoteleras", y

CONSIDERANDO:

Que la realización del mismo puede resultar beneficiosa para la formación y actualización, en una rama específica de la disciplina profesional, para alumnos y graduados de la Licenciatura en Administración Hotelera del Departamento de Economía y Administración, y para la comunidad en su conjunto.

Que el desarrollo y la supervisión del seminario estarán a cargo de la Dirección de la Carrera de Administración Hotelera, con el apoyo del Área de Organización Hotelera.

Que el seminario tiene por objetivo, entre otros, brindar conocimientos y técnicas que permitan una mejora sustantiva de la actividad hotelera PYME.

Que la Comisión de Extensión e Investigación del Departamento de Economía y Administración ha emitido despacho con criterio favorable.

Por ello,

**EL CONSEJO DEPARTAMENTAL
DEL DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACION**

RESUELVE:

ARTICULO 1º.- Aprobar el Seminario Taller de Formación Continua "Profesionalización de la Gestión en las MIPYMES Hoteleras" organizado por la Dirección de la Licenciatura en Administración Hotelera, en colaboración con el

Área de Organización Hotelera, según la propuesta que se describe en el Anexo de la presente Resolución.

ARTICULO 2º.- Disponer que los mismos puedan ser cursados por estudiantes avanzados y graduados de la Universidad Nacional de Quilmes, por miembros de la comunidad en su conjunto y por profesionales del sector Mipyme.

ARTICULO 3º.- Regístrese, practíquense las comunicaciones de estilo y archívese.

RESOLUCION (C.D.) Nº: 044/11



Dr. Alejandro Villar
Director
Departamento de Economía y Administración
UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES

ANEXO

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN

**SEMINARIO TALLER DE FORMACIÓN CONTINUA
“PROFESIONALIZACIÓN DE LA GESTIÓN EN LAS MIPYMES HOTELERAS”
Innovación, calidad y mejora continua de los procesos.**

Características del curso: Teórico práctico

Modalidad: Seminario – Taller

Año: 2011

Carga horaria: 12

Docentes: Lic. Cristian Uriel; Lic. Walter Zanchetti; Lic. Mauro Daconceicao

Objetivos del curso:

- Exponer el marco teórico-práctico que permita conocer, clasificar y categorizar a la actividad hotelera PYME.
- Brindar conocimientos y técnicas que permitan una mejora sustantiva de la actividad en general.
- Capacitar en la práctica del manejo de herramientas de gestión comercial, de RRHH y gastronomía.
- Que los participantes puedan adecuar la práctica profesional valiéndose de la comprensión de la cultura organizativa.
- Dotar a los participantes de herramientas prácticas para la actuación profesional a través del estudio de casos.
- Exponer diversos soportes que refuerzan las herramientas profesionales de gestión para Mipymes Hoteleras.
- Favorecer la innovación, la calidad y la mejora continua en los procesos de gestión de las PYMES de alojamiento turístico.

Antecedentes

Desde la Dirección de la Carrera y el Área de Organización Hotelera de la Universidad Nacional de Quilmes, se ha dedicado a la detección de necesidades formativas (entre otras cosas) de los alumnos y graduados desde el año 2007. En este sentido y, considerando la expansión del mercado turístico de los últimos años, la llegada de cadenas hoteleras internacionales con fuertes inversiones de capital y una plataforma

de competitividad, han propiciado la formación del capital humano de estas organizaciones para el logro de la excelencia en la prestación de los servicios. Ante esta realidad emergente, se implementaron diversas prácticas de formación con un claro objetivo, desarrollar el capital humano. Por todo ello, desde la universidad se llevaron adelante experiencias de capacitación en los años 2007, 2008 y 2010, bajo la modalidad de: “*Taller permanente sobre competitividad en las MiPyMEs hoteleras*” con la asistencia y coordinación de docentes de la Carrera.

La propuesta formativa está dirigida a egresados y alumnos avanzados de la carrera de administración hotelera y a miembros de la actividad hotelera gastronómica (MiPYME de la CABA).

El mercado de turismo / hotelero continúa expandiéndose, como consecuencia de ello sigue provocando cambios constantes de comportamiento. Estos últimos, generan necesidades organizacionales y personales (en términos de los profesionales) que deben satisfacerse, como lo son: la formación continua, la aplicación de modernas herramientas de gestión estratégica y la consiguiente profesionalización del factor humano.

Por todo ello, motivados desde el rol que nos compete y con el serio propósito de continuar con el trabajo iniciado en el año 2007, se propone un modelo de actualización y profundización de los conocimientos a través de la formación permanente. La profesionalización de la Gestión en las Mipymes Hoteleras 2011 en áreas claves del negocio, será nuestro propósito. Al mismo tiempo propiciaremos la creación de condiciones que conduzcan al desarrollo y formación continua mediante: la aplicación de nuevos métodos y herramientas, la formación crítica y la producción de sistemas de aprendizaje que reafirmen la idea de la formación continua como elemento esencial para la mejora de las organizaciones actuales.

Para esta edición hemos considerado las experiencias anteriores y las necesidades actuales. Bajo este contexto, presentamos el modelo de seminario taller: “**La profesionalización de la gestión en las mipymes hoteleras**”

Metodología:

Cada módulo, está configurado en dos momentos: *i)* expositivo, con recursos audiovisuales; *ii)* práctico. Para este último, se propiciará la participación activa de los asistentes a efectos de que puedan apropiarse de herramientas de gestión, a través del análisis, el debate y la resolución de casos.

Finalizado cada módulo, se desarrollará un documento que contendrá observaciones, análisis crítico, sugerencias, propuestas de mejora y conclusiones en relación al área de negocio estudiada.

Contenidos temáticos:

Modulo I - Gestión de la Calidad en los Servicios de AA&BB: Actividad Generadora de Ingresos y Reductora de Costos

- Los momentos de verdad, manejo de quejas y trato con los clientes
- La gestión de la calidad como fundamento del servicio
- Importancia de personal capacitado y comunicación interna
- La calidad como estrategia competitiva
- Costos de la calidad y la no calidad
- Taller: Medición económica y financiera de la calidad

Modulo II - Procesos Claves para la Dirección Integral del Capital Humano

- Misión y funciones de la gestión del Capital Humano
- La gestión del Capital Humano en las MiPymes Hoteleras alineada con la estrategia del negocio
- Herramienta de Análisis y Descripción de Puestos como modelo de gestión integral
- Criterios de trabajo claves para cada una de los procesos de las áreas.
- Prácticas y tendencias en materia de Gestión del Capital Humano en las MiPymes Hoteleras de la Ciudad de Buenos Aires - Diagnóstico.
- Taller: Aplicación de herramientas profesionales de gestión del Capital Humano como vehículo para la mejora de la Competitividad.

Modulo III - Tendencias de mercado. Investigación de mercado: Lineamientos fundamentales para el éxito del área comercial

- Ventas relacionales, características y acciones para fidelizar clientes
- Estrategias comerciales, objetivos y medios
- Procesos Comerciales, los siete pasos de la venta.

Destinatarios:

Alumnos avanzados con 75% de cursos aprobados.

Egresados

Docentes

Profesionales del sector Mipyme.

ORGANIZAN:

Licenciatura en Administración Hotelera

Área: Organización Hotelera

Coordinan:

Prof. Ariel, Barreto

Prof. Cristian, Uriel

Colaboran

Prof. Stella Maris, Pereyra

Prof. Marian, Lizurek

Prof. Walter, Zanchetti

Lic. Mauro Da Conceicao (Egresado UNQ)

Lilian, Ferreyra (Egresada - UNQ)

Roxana, Quiroz (Egresada - UNQ)

Nicolás, Capuzzi (Becario - UNQ)

Romina, Fernández (Becario - UNQ)

Y

PROPUESTA

**SEMINARIO TALLER DE FORMACIÓN CONTINUA
"PROFESIONALIZACIÓN DE LA GESTIÓN EN LAS MIPYMES HOTELERAS"
Innovación, calidad y mejora continua de los procesos**

La actividad propuesta está configurada por tres módulos (a cargo de especialistas en: gestión del capital humanos, marketing y Gestión de la Operación de servicios de Alimentos y Bebidas,) los cuales resultan clave para las organizaciones hoteleras. Asimismo el eje rector del seminario taller será: innovación, calidad y mejora continua de los procesos.

CRONOGRAMA:

Fecha	Actividades	Horario
11 de Mayo	Presentación del seminario / taller: Ariel Barreto	18.30 a 19.00
	Seminario: Procesos claves para la dirección integral del Capital Humano. Lic. Cristian Uriel	19.00 a 20.30
	Receso –	20.30 a 20.45
	Taller: Aplicación de herramientas profesionales de gestión del capital humano como vehículo para la mejora de la competitividad.	20.45 a 22.00
Fecha	Actividades	Horario
18 de Mayo	Presentación de las conclusiones de la jornada anterior.	18.30 a 19.00
	Seminario: La gestión de la calidad en los servicios de AA&BB como medio de generación de ingresos y disminución de costos. Lic. Mauro Da Conceicao	19.00 a 20.30
	Receso –	20.30 a 20.45
	Taller: Cómo medir las ventajas económicas y financieras del compromiso con la calidad.	20.45 a 22.00
Fecha	Actividades	Horario
24 de Mayo	Presentación de las conclusiones de la jornada anterior.	18.30 a 19.00
	Seminario: Lineamientos fundamentales para el éxito del área comercial. Lic. Walter Zanchetti	19.00 a 20.30
	Receso –	20.30 a 20.45

	Taller Caso práctico de aplicación de herramientas comerciales.	20.45 a 21.30
	Puesta en común Conclusiones - Cierre	21.30 a 22.00

Breve Curriculum Vitae de los docentes:

CRISTIAN ADOLFO URIEL

Zapiola 481 Bernal - Provincia de Buenos Aires-Argentina.

T.E. (54 11) 4251-0866

e-mail: cristian.uriel@hotmail.com

Posee 20 años de experiencia en el área de Recursos Humanos – Gestión y Desarrollo de RRHH, Compensaciones y Beneficios, Adm. de Personal y Liq. de Haberes. Se desempeñó como Liquidador de Sueldos y Responsable de Adm. de Recursos Humanos en distintas empresas. Actualmente, se desempeña como Jefe de Compensaciones y Sistemas de Recursos Humanos de una importante Empresa de Servicios y como Docente de grado y postgrado de la Carrera de Administración Hotelera de la UNQ y Docente de grado de la Carrera de Relaciones del Trabajo de la UBA. Dicta Cursos de Extensión Universitaria en la UNQ y en la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA – Liquidación de Sueldos; Administración de RRHH, Adm. y Planeamiento de Remuneraciones y Beneficios, Taller de Descripción y Evaluación de Puestos. Participó como expositor del IV ENAGH organizado por la UNQ y la UNSL y en otros Congresos y Seminarios organizados por Instituciones públicas y privadas. Realizó publicaciones sobre Investigaciones en Gestión de Capital Humano como miembro y coordinador de la Comisión de Compensaciones de ADRHA (Asociación de Recursos Humanos de Argentina). Presto servicios de consultoría y asistencia técnica en materia de gestión de Recursos Humanos a empresas de distintos segmentos del mercado.

ANTECEDENTES ACADEMICOS / Formación Profesional

- Licenciado en Relaciones del Trabajo (Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas-1995)

- Master of Business Administration (Universidad de Belgrano, 2002)

- Argentino, 40 años, casado, 2 hijos.

V

WALTER ZANCHETTI

Comandante Franco 118 Bernal –Provincia de Buenos Aires – Argentina
T. E. (54 11) 4252-2299
e-mail: wzanchetti@unq.edu.ar

Docente y Profesional del Sector Hotelero. Desde el 2000 a la actualidad desarrollo su carrera en empresas Hotelero Gastronómicas ocupando de manera escalonada diferentes puestos, alcanzando ocupaciones claves dentro del ámbito gerencial. Se desempeña además como consultor de empresas hoteleras PyME. Académicamente comienza sus actividades en la UNQ el año 2008 dictando el curso Comercialización de la Pyme Hotelera, en paralelo se desempeño como coordinador de Pasantías. Desde el 2009 dicta el curso de Sistemas de Gestión Hotelero Gastronómico. Participo en carácter de expositor en diversos seminarios a nivel local e internacional relacionados al sector bajo modalidades presencial y virtual.

ANTECEDENTES ACADEMICOS / Formación Profesional

- Licenciado en Administración Hotelera (Universidad Nacional de Quilmes)
- Argentino, 35 años, casado, 1 hijo.

MAURO DA CONCEICAO

Yrigoyen 546 departamento C, Martínez, Provincia de Buenos Aires
T.E. 15 6649 4841
Mail: mdaconceicaof@gmail.com

Licenciado en Administración Hotelera UNQ.

Posee 10 años de experiencia en departamentos de Alimentos y Bebidas de Hoteles 4 y 5 estrellas de Argentina y España, de los cuales 5 años corresponden al desarrollo de tareas Gerenciales en los mismos. Actualmente se desempeña como Coordinador de AA&BB del Hotel Elevage.

Es Docente en el I.S.E.H.G. (Instituto Superior de Estudios Hoteleros y Gastronómicos) de las asignaturas de Administración Hotelera, Planificación Estratégica en AA&BB y Presupuesto y Control.

Colabora como instructor en cursos de capacitación de la AHT en temas relacionados a Calidad de Servicio.

ARIEL BARRETO

Licenciado en Administración Hotelera con especializaciones en Calidad Productividad e ISO 9000 y en Formación y Desarrollo de Recursos Humano de la Universidad Internacional de Andalucía.

Se ha desempeñado como Analista Auditor, Consultor y Formador del Programa para el Desarrollo de Pequeños Hoteles de Centroamérica (OEA-Fundación Turismo para Todos).

Es Director de Calidad de la Fundación Turismo y Tecnología.

Es miembro del Equipo de investigación "La Problemática de la gestión empresarial en la PYMES hoteleras" Univ. Nacional de Quilmes.

Es parte del equipo: (UNSL-Fundación T&T) Sistemas de Gestión de Calidad Turística.

Se desempeña como docente de los cursos: Gestión de Servicios Hoteleros, Calidad de Servicios en la Universidad Nacional de Quilmes.

Es docente Asesor de la Universidad Nacional de San Luis, en los cursos de Administración Hotelera, Gestión de Calidad y Administración de Personal.

RESOLUCION (C.D.) N°: 044/11



Dr. Alejandro Villar
Director