



ANEXO II
Departamento de Ciencias Sociales
Programa Libre

Carrera: Licenciatura en Administración Hotelera

Año: 2010

Curso: Sistema de Gestión en Hotelería y Gastronomía

Indique la denominación completa, tal como consta en el Plan de Estudios correspondiente.

Carga horaria semanal: no corresponde.

Créditos: 8 créditos

Indique la cantidad de créditos que otorga el Curso, de acuerdo con el presupuesto horario del mismo. Si se trata de un curso que es requisito obligatorio y no otorga créditos, por favor, especificar: "requisito obligatorio" en este espacio.

Núcleo al que pertenece: Núcleo Electivo

Indique la denominación del núcleo en el que el Curso se inserta. Para las Carreras de tronco único (Lic. en Composición con Medios Electroacústicos y Lic. en Terapia Ocupacional) no se requiere dicha información debido a que las Carreras no poseen núcleo en su Plan de Estudios.

Tipo de Asignatura: Teórica- Practica

Indique si se trata de una asignatura (predominante o exclusivamente) teórica, de una teórico-práctica o de una práctica

Presentación y Objetivos: El mercado hotelero en la actualidad demanda el conocimiento de nuevas herramientas de Gestión informáticas que facilitan y permiten alcanzar resultados cada vez más eficientes y un mejor desempeño y utilización de los recursos disponibles.

La finalidad de la asignatura es capacitar a los alumnos en el conocimiento y la información necesaria para que puedan desempeñarse con éxito en el área de sistemas informáticos aplicados a la gestión hotelera y gastronómica.

En el transcurrir del programa se desarrollarán conceptos

En el transcurrir del programa se desarrollarán conceptos fundamentales que permitirán al alumno/a dominar el manejo de sistemas informáticos, interpretar y utilizar la terminología específica y comprender la información almacenada en los sistemas informáticos, que se utilizan a nivel nacional e internacional

a. Que los alumnos logren comprender los principales aspectos teóricos y prácticos de la innovación tecnológica en las empresas hoteleras y gastronómicas analizando los programas de gestión y administración de empresas de alojamiento y restaurantes.

Objetivos:

b. Que los alumnos analicen el impacto de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la estructura tradicional de los establecimientos gastronómicos y hoteleros, como así también su influencia en la gestión operativa de las empresas del sector

c. Que los alumnos logren reflexionar sobre la importancia de la utilización de los sistemas en la Hotelería y en el sector de Alimentos y Bebidas, evaluando los elementos técnicos e instrumentales para lograr una innovación estratégica en todos los niveles de la organización hotelera y gastronómica.

d. Que los alumnos puedan adquirir los conocimientos teóricos y prácticos más innovadores que integran la operatoria de los programas para su futura puesta en marcha, teniendo en cuenta la implicancia de los mismos en los establecimientos hoteleros y gastronómicos.



comprendan... Que los alumnos realicen...

Contenidos mínimos: El alumno deberá instruirse y adquirir conocimientos de los sistemas en la empresa hotelera y gastronómica. Conociendo de manera tal los procesos en los diferentes sectores del hotel, incluyendo el de alimentos y bebidas, reflejados en los sistemas educativos que provee la Universidad. La recepción, la estadía del huésped y la gastronomía dentro del hotel serán los pilares fundamentales de la teoría de la materia. Asimismo el manejo de caja y fondos como la toma de decisiones a la hora de adquirir experiencia en el manejo de los mismos.

Copiar los contenidos mínimos del correspondiente Plan de Estudio de la carrera o los aprobados por el Consejo Departamental.

Contenidos Temáticos o Unidades: **UNIDAD TEMATICA 1: Sistemas en la Empresa Hotelera**

- 1.1 La información en la Empresa
- 1.2 Inventario de las nuevas tecnologías de la Información
- 1.3 Tecnologías aplicadas a la industria de la hospitalidad.
- 1.4 Front y back office.
- 1.5 Aplicaciones de Internet a la industria del turismo.
- 1.6 Internet como base de información, canal de ventas. Comercio electrónico en la hotelería. E-business

- 1.7 Estrategia en el diseño y contenido de una página web hotelera como canal de ventas.

**UNIDAD TEMATICA 2 :
Generalidades de las Empresas Hotelero
- Gastronómicas**

- 2.1 Introducción: Empresas. Ubicación y características de los establecimientos
- 2.2 Organigrama y funciones
- 2.3 Ofertas gastronómicas
- 2.4 Configuraciones y armados de salones

**UNIDAD TEMATICA 3: Sistemas de
Gestión Hotelera.**

- 3.1 Configuración de un sistema de gestión hotelera.
- 3.2 Registro de habitaciones. Características y tipos. Registro de productos, de clientes.
- 3.3 Cuadros tarifarios.
- 3.4 Puntos de venta.
- 3.5 Reservas a través de Internet, a través de sistemas informáticos de gestión hotelera.
- 3.6 Gestión de reservas: disponibilidad de habitaciones. Ingreso de reserva. Ingreso de series de reservas. Modificación, cancelación, gestión de grupos y delegaciones. Bloqueo de habitaciones. Consultas y



reportes

UNIDAD TEMATICA 4: Sistemas de Gestión Gastronómica.

- 4.1 Configuración de un sistema de gestión gastronómica
- 4.2 Mantenimiento del sistema
- 4.3 Registro de clientes, proveedores y personal.
- 4.4 Puntos de venta
- 4.5 La carta (menú): tipos, armado y planificación.
- 4.6 Configuración de rubro – sub-rubro y artículo
- 4.7 Características de la comanda

UNIDAD TEMATICA 5: Recepción y Estadía del Huésped.

- 5.1 Conceptos generales del departamento.
- 5.2 Aplicación de sistemas informáticos de gestión hotelera.
- 5.3 Ingreso de huéspedes con y sin reservas.
- 5.4 Ingreso de huéspedes adicionales.
- 5.5 Modificación de datos del huésped.
- 5.6 Consultas y reportes del sector.
- 5.7 Housekeeping.



- 5.8 Cambios de habitación y tarifa.
- 5.9 Prolongación de estadías.
- 5.10 Preasignaciones de habitaciones.
- 5.11 Utilidades de Intranet, extranet, chat y agendas electrónicas.

UNIDAD TEMATICA 6: Caja y Facturación.

- 6.1 Conceptos generales del sector.
- 6.2 Aplicación de sistemas informáticos de gestión hotelera - gastronómica.
- 6.3 Cargos por alojamiento – consumos gastronómicos.
- 6.4 Ingreso de cargos en cuentas.
- 6.5 Pase de cargos entre cuentas.
- 6.6 Reasignación de cargos y cargos automáticos.
- 6.7 Débitos y créditos.
- 6.8 Descuentos y anticipos.
- 6.9 Manejo de caja.
- 6.10 Facturación

UNIDAD TEMATICA 7: Análisis e Información para la Toma de Decisiones

- 7.1 Conceptos generales
- 7.2 Emisión de reportes a través de sistemas informáticos de gestión hotelera.
- 7.3 Reportes X y Z: control de Stock, precios-tarifas.



7.4 Estado financiero

7.5 Utilización de reportes para la toma de decisiones.

Aplicaciones e importancia de la información en la toma de decisiones.

Detallar la estructura con que se presentarán los contenidos y los temas a ser desarrollados en la materia. El contenido debe presentarse por Unidad temática.

Bibliografía Obligatoria: Unidad 1

- 1) Las empresas turísticas en la sociedad de la información. Capítulo 1. La empresa turística y su administración Punto 2 Empresas de Alojamiento. Capítulo 2 La información en la cadena de creación de valor. Punto 1 La información en la empresa. Capítulo 3, Sistemas de información en la empresa turística. Punto 5, Algunas aplicaciones en el sector turístico. Ed. Centro de estudios Ramón Areces. S.A. 2002.
- 2) Comercio electrónico y turismo: Guía práctica para destinos y empresas, capítulos 7 y 8. Consejo empresarial Organización Mundial de Turismo. 2001.
- 3) Las empresas turísticas en la sociedad de la información. Capítulo 2 La información en la cadena de creación de valor, Capítulo 4 Internet y la empresa turística. Ed. Centro de estudios Ramón Areces. S.A. 2002.
- 4) E-mail en el trabajo. Capítulos 1 y 2, páginas 1 a 37. Jonathan Whelan. Ed. Prentice may. 2000.
- 5) Introducción al márketing en Internet. Capítulo 1, Crear un sitio en la web. Fabián Feld. MP Ediciones. 2000.
- 6) Promoción de Destinos Turísticos en el Ciberespacio. Capítulo 3, El amanecer en la era de la información, páginas 25 a 49. Consejo empresarial Organización Mundial de Turismo. 1999



Unidad 2

- 1) Manual de gestión de producción de alojamiento y restauración. Capítulos 1 Los alojamientos turísticos Pág. 21 a 34. Capítulo 12, Restauración, pág 191 a 214. Albert Blasco y otros. Editorial síntesis. 2006

Unidad 3

- 1) Hotelería, Capítulo 3, Departamento de Reservas. Sixto Báez Casillas. Compañía Editorial Continental SA 1995.
- 2) Recepción en hotelería, capítulo 1, Introducción a la industria de la hospitalidad, y capítulo 3, Habitaciones, camas y tarifas. Dennis Foster. Ed. Mc Graw Hill. 1995.
- 3) Manual de gestión de producción de alojamiento y restauración. Capítulo 5 Reservas Pág. 77 a 95. Albert Blasco y otros. Editorial síntesis. 2006
- 4) Los canales de distribución en el sector turístico. Capítulo 8, Las nuevas tecnologías y la distribución turística. Benjamín de Alcázar Martínez. Ed. ESIC. 2002.

Unidad 4

- 1) Manual de gestión de producción de alojamiento y restauración. Capítulos 19 Gestión Administrativa en restauración pág 293 a 312. Albert Blasco y otros. Editorial síntesis. 2006

Unidad 5

- 1) Hotelería, Capítulos 4 Departamento de Recepción, Capítulo 6 Departamento de Teléfonos. Sixto Báez Casillas, Compañía Editorial Continental SA 1995.
- 2) Introducción a la Industria de la hospitalidad.



Capítulo 7, Ama de llaves, mantenimiento y seguridad. Dennis Foster. Ed. Mc. Graw Hill 1994

Unidad 6

- 1) Legislación impositiva, Capítulo 6, El impuesto a los consumos, páginas 209 a 214, Pablo Bonifati. Universidad Virtual de Quilmes.
- 2) Teoría Contable, Capítulo 11, Efecto de las Operaciones, páginas 241^a 247. Chaves, Chyrikins y otros. Ed Macchi 2000.
- 3) Manual de gestión de producción de alojamiento y restauración. Capítulo 11 Administración y contabilidad pág 157 a 187. Albert Blasco y otros. Editorial síntesis. 2006

Unidad 7

- 1) Las empresas turísticas en la sociedad de la información. Capítulo 3, Sistemas de información en la empresa turística. Punto 1, Sistemas de información y control, y Punto 2, Sistemas de apoyo a la decisión. R. Moreno Ed. Centro de estudios Ramón Areces. S.A. 2002.
- 2) Manual de gestión de producción de alojamiento y restauración. Capítulos 7 Facturación y caja pág 111 a 121. Albert Blasco y otros. Editorial síntesis. 2006

Indique las referencias bibliográficas completas por Unidad temática (incluyendo la mención del / de los capítulos y/o apartados cuya lectura se exige).

Bibliografía de consulta:

- Gestión de Servicios Hoteleros, Capítulo 4,



Herramientas de uso gerencial. Raúl Saucedo
páginas 81 al 95. Universidad Virtual de Quilmes
2003.

- Hotelería. Capítulo 5, Caja de Recepción, pág 99 a 132. Sixto Baez Casillas. Compañía Editorial Continental SA 1995
- Promoción de destinos turísticos en el ciberespacio: retos del marketing electrónico. Capítulo 2, La distribución de viajes vía Internet, páginas 7 a 21. Consejo Empresarial Organización Mundial de Turismo 1999.
- Nuevas tecnologías aplicadas a la experiencia turística: presente y futuro. Lic. José Bublik. Artículo presentado en las III Jornadas de reflexión académica en turismo y hotelería. Universidad de Palermo. 2006.

Indique la referencia bibliográfica completa (incluyendo la mención del / de los capítulos y/o apartados cuya lectura se sugiere). Este punto puede especificarse en forma general para todas las Unidades al final de las mismas.

Evaluación:

Examen teórico – prácticos y examen oral

Indicar las instancias de evaluación (cantidad de parciales, trabajos prácticos, test de lectura, etc.) y la composición de la nota final (el peso que cada una de estas instancias tiene en la nota final). Recuerde que la evaluación debe ajustarse al Régimen de Estudio vigente aprobado por la Universidad Nacional de Quilmes según Resolución (CS): 04/08.