

UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

Diploma y/o Carrera:
ADMINISTRACIÓN HOTELERA

Año:
2007

Curso:
SEGURIDAD HOTELERA

Profesor:
Arq. Luis Grünewald

Modalidad de dictado:
Presencial

Carga horaria semanal:
Día martes 14.0 a 17.00 hs.

Créditos:
6 créditos

Núcleo al que pertenece:
Núcleo de Cursos Electivos

Tipo de asignatura:
Teórico - practica

Objetivos:

La búsqueda permanente de bienestar que tiene el hombre como objetivo de vida tiene en la seguridad en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación una pauta de valoración importante para su desarrollo personal y social.

Se define por **seguridad turística** a la **protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras de un destino turístico.**

A su vez la **seguridad hotelera** considera el sistema de medidas organizativas y de medios técnicos tendientes a prevenir, reducir y controlar las distintas situaciones de riesgo así como proteger personas y bienes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

El Curso **SEGURIDAD HOTELERA** tiene como objetivo específico:

- Conocer el impacto de la seguridad en el turismo y la hotelería.
- Dar a conocer a los profesionales de la actividad turística las distintas variables relacionadas a la seguridad de un destino turístico.
- Definir las pautas de valoración de la demanda y la población residente de un destino turístico a partir de la seguridad.
- Establecer las pautas teóricas y metodológicas para la elaboración de un Plan Director de Seguridad Turística.
- Conocer la estructura de funcionamiento del establecimiento hotelero y del área específica de seguridad.
- Conocer las necesidades de formación del personal así como los recursos tecnológicos que permitan el mejor funcionamiento del Departamento de Seguridad.
- Conocer las necesidades desde el punto de vista del diseño, infraestructura y equipamiento del establecimiento hotelero que permita un correcto funcionamiento del sistema de seguridad
- Analizar las distintas variables que intervienen en el sistema de seguridad hotelero a fin de establecer las pautas de prevención y contingencia ante situaciones de riesgo.
- Establecer las pautas teóricas y metodológicas para la elaboración de un Plan Director de Seguridad Hotelera.

Se espera que los alumnos logren:

- Desarrollar pensamiento teórico y abstracto.
- Desarrollar autonomía en toma de decisiones.
- Desarrollar una actitud ética frente a la problemática que se plantea en la práctica orientada a la seguridad turística.
- Analizar, evaluar y aplicar conocimientos a los nuevos requerimientos de la Hotelería en seguridad.
- Planificar y administrar eficazmente.

Se espera que el docente del curso:

- Enseñe la naturaleza, dinámica, tendencias y efectos de la seguridad aplicada a la actividad turística.
- Facilite la utilización de aportes que solucionen situaciones de la realidad.

Contenidos temáticos:

SEGURIDAD HOTELERA

MODULO 1

Objetivo: analizar las variables de valoración para un posicionamiento competitivo de un destino y como impacta en el mismo la seguridad.

LA ACTIVIDAD TURISTICA

- **Tiempo libre, turismo y recreación**
- **El turismo visto como un sistema**
- **Marco evolutivo de la actividad turística**
- **La prospectiva del turismo**

Bibliografía obligatoria:

MODULO 1

Documento técnico: **La actividad turística**. Autor Luis Grünewald

Documento técnico: **Código Ético Mundial para el turismo**. Autor Organización Mundial del Turismo –OMT-

MODULO 2

Objetivo: analizar las necesidades, hábitos y costumbres de la demanda turística en general y específicamente con el tema de la seguridad.

LA DEMANDA TURISTICA

- **La demanda turística**. Necesidades, motivaciones, hábitos y costumbres. La creación de las necesidades y la interpretación de las motivaciones. Objetivos de la demanda.
- **Principales pautas de valoración para un posicionamiento competitivo de un destino turístico**: la originalidad de la oferta, calidad, precio, la relación calidad - precio y la seguridad.
- **La percepción de la seguridad**

Bibliografía obligatoria:

MODULO 2

Documento técnico: **La demanda y la seguridad en la actividad turística**. Autor Luis Grünewald

MODULO 3

Objetivo: analizar las variables de valoración sobre seguridad de la demanda turística.

LA SEGURIDAD COMO VARIABLE COMPETITIVA Y COMPARATIVA DE UN DESTINO TURISTICO

- **Seguridad**: definición y marco conceptual general con relación al turismo.
- **Pautas de valoración a partir de la seguridad en un destino**.
 - 1 **La seguridad social**: precisiones conceptuales.
 - 2 **La seguridad pública**: precisiones conceptuales.
 - 3 **La seguridad médica**: precisiones conceptuales.
 - 4 **La seguridad económica**: precisiones conceptuales.
 - 5 **La seguridad informativa**: precisiones conceptuales.
 - 6 **La seguridad de los servicios**: precisiones conceptuales.
 - 7 **La seguridad de las actividades recreativas**: precisiones conceptuales.
 - 7 **La seguridad en el transporte**: precisiones conceptuales.

- Análisis de casos.

Bibliografía obligatoria:

MODULO 3

Documento técnico: **Análisis del concepto de Seguridad Turística.** Autora: Lic. Silvia Morales.

Documento técnico: **Medidas Recomendadas para la Seguridad en Turismo.** Autor Organización Mundial del Turismo –OMT-

Documento técnico: **La seguridad como factor de calidad en el turismo.** Autor Luis Grünewald

Documento técnico: **Conclusiones I Congreso Iberoamericano Virtual sobre seguridad turística y hotelera: La seguridad como pauta de calidad en un destino turístico**

MODULO 4

TALLER DE CASOS.

4.1 Estrategias nacionales e internacionales implementadas sobre seguridad turística.

Bibliografía obligatoria:

MODULO 4

Libro: **La seguridad en el turismo.** Autor: Organización Mundial del Turismo – OMT- 1999

Publicación Técnica: **"Seguridad Turística: Manual de pautas de seguridad para el residente y el visitante de un destino turístico"**. Editado por la Secretaria de Turismo de la Nación. Autor: Luis Grünewald. 1999

- Documento técnico: **El deber de seguridad y la responsabilidad de los prestadores de servicios turísticos.** Autor: Dra. Marta Pérez

- Documento técnico: **Seguridad Medica: la Medicina del Viajero en las vacaciones estivales.** Autor: Dra. Susana Lloveras

SEGURIDAD HOTELERA

MODULO 5

Objetivo 2: Analizar el funcionamiento del Departamento de Seguridad

SEGURIDAD HOTELERA

- **Seguridad en los servicios turísticos:** La seguridad en el alojamiento

- **Seguridad hotelera:** Definición. Diagnostico general sobre de seguridad hotelera.

- **Política de seguridad.** Marco conceptual.

- **Sistemas de seguridad en hotelería.** Definición y Clasificación.

- **Variables del sistema de seguridad.** Clasificación

- **Esquema director de la gestión en Seguridad.**

- **Análisis de casos.**



DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

- **Estructura estratégica del Departamento de Seguridad.** Marco conceptual.
- **Rol de la Dirección de Seguridad.** Marco conceptual
- **Estructura de funcionamiento del Departamento de Seguridad.**

Bibliografía obligatoria:

MODULO 5

Documento técnico: **Seguridad Hotelera.** Autor Luis Grünewald

Documento técnico: **Departamento de Seguridad Hotelera.** Autor Luis Grünewald

Libro: **Hoteles: Gerencia, seguridad y mantenimiento.** Autor Cesar Ramírez Cavaza. Editorial Trillas. 1990. Capítulo 4: sistema de seguridad en la administración hotelera

MODULO 6

Objetivo: Analizar dos ejes estructurales del sistema operativo de seguridad hotelera: los recursos humanos y tecnológicos

EL SISTEMA OPERATIVO DE SEGURIDAD HOTELERA

- **Estructura funcional del sistema operativo de seguridad hotelero.** Marco conceptual

RECURSOS HUMANOS

- **El personal de seguridad.** Funciones.
- **La relación entre el personal de seguridad y el huésped.** Variables principales de valoración desde la óptica de la demanda.
- **El personal de seguridad y las situaciones de riesgo.** El delincuente externo y el personal deshonesto.

RECURSOS TECNOLOGICOS

- **La tecnología aplicada a la seguridad.** Marco conceptual.
- **Niveles de seguridad por medios técnicos:** Los sistemas de protección activa y pasiva: Clasificación y descripción.
- **Los medios técnicos.** De los sistemas básicos hasta el edificio inteligente.

Bibliografía obligatoria:

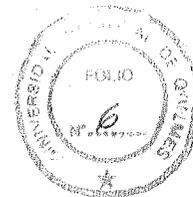
MODULO 6

Documento técnico: **El sistema operativo de Seguridad Hotelera.** Autor Luis Grünewald

Documento técnico: **Recursos Humanos y Tecnológicos.** Autor Luis Grünewald

MODULO 7

Objetivo: analizar el conjunto de variables de valoración de



VARIABLES DE LA SEGURIDAD HOTELERA

- **Seguridad de los bienes.** Equipajes, vehículos, valores.
- **Seguridad de las personas.** Pasajeros Vip, grupos de riesgo y eventos
- **Seguridad informativa.** Servicios del establecimiento y del destino
- **Seguridad económica.** Delitos económicos: prevención y detección de fraudes.
- **Seguridad gastronómica.** Prevención bromatológica.
- **Seguridad médica.** Accidentes de huéspedes y medicina laboral
- **Seguridad pública.** Robos, hurto y dolo.
- **Seguridad social.**
- **Seguridad contra incendios**

Bibliografía obligatoria:

MODULO 7

Documento técnico: **Variables de la seguridad hotelera.** Autor Luis Grünewald

Documento técnico: **Seguridad contra incendios.** Autor Luis Grünewald

Libro: **Hoteles: Gerencia, seguridad y mantenimiento.** Autor Cesar Ramírez Cavaza. Editorial Trillas.1990. Capítulo 6: Medidas de seguridad aplicadas a la administración hotelera

Libro: **Gestión de Hoteles: Una nueva visión.** Autor Jesús F. Gallego. Editorial Thomson Paraninfo.2002. Capítulo 13: Las actividades de mantenimiento y seguridad en el hotel

Bibliografía de consulta:

MODULO 1

- **Manual de Uso Racional de Energía para establecimientos Hoteleros y Gastronómicos,** } Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), 2005

- **Libro: "Seguridad y accesibilidad en Áreas de playa".** Editado por la Fundación Turismo para Todos. Autor: Luis Grünewald, Gabriel Sánchez y Mariela Wagner.

- **Estudios y Perspectivas en Turismo** Volumen 10 Números 3 y 4 2001

Se podrá realizar durante la cursada CONFERENCIAS y DEBATES presenciales y virtuales. **Se informara del mismo con tiempo y la participación es obligatoria.** Se contara durante el desarrollo del curso de la colaboración de especialistas en los distintos temas que componen el programa analítico.

Durante el cursado se estructuraran estudios de casos relacionados a la SEGURIDAD TURISTICA Y HOTELERA a partir del Método de Casos

A través de los años la educación fue modificando sus métodos de enseñanza, del expositivo al participativo, como el role-playing, y las clases especiales donde los alumnos preparan un tema para exponer al resto de sus compañeros. En estos últimos tiempos se comenzó a utilizar un nuevo método, el del caso, cuyo objetivo es la interacción entre el capacitador y los participantes. Por este motivo, el



método del caso es una herramienta complementaria de los métodos tradicionales de enseñanza.

Sin embargo, este método no es algo nuevo, hace 50 años que se viene desarrollando. En la actualidad es uno de los métodos más utilizados en las escuelas de negocios de todo el mundo.

¿Qué es un caso?. Es el planteamiento de un problema, que comúnmente ha sucedido en la realidad, y al que se le debe encontrar una solución.

La mayoría de las veces se parte de un hecho real, realizándole modificaciones como información confidencial y los nombres de los participantes del caso.

Es importante distinguir un caso de un mero ejemplo. Un ejemplo no permite interactividad ni entre los pares ni con el capacitador, además de estar siempre acotado y sin posibilidades de preparación por parte de los alumnos.

Los métodos tradicionales de enseñanza, centrados en la «exposición» de un determinado tema en clase, son una de las herramientas más poderosas de enseñanza.

Sin embargo, los métodos tradicionales tienden a ser fundamentalmente fuentes de conocimientos teóricos y no prácticos, lo cual no permite el acercamiento a la realidad laboral que exige la enseñanza de determinados tipos de carreras o cursos, más orientadas a la práctica que a la teoría.

Es en este punto, donde el método del caso, permite salvar las barreras de los métodos tradicionales. En primer lugar, produce una interrelación especial con el docente. No es un aprendizaje exclusivamente estático. Si no todo lo contrario, es totalmente interactivo, exige preparación, dedicación, y participación constante de los participantes del evento. En segundo lugar, permite el aprendizaje de los pares, lo cual permite mejorar el propio conocimiento a través de las opiniones de otros y no quedando solamente con la única opinión del docente.

Para el alumno, el hecho más importante es un acercamiento a la realidad, y no sólo a un libro o texto. La gran diferencia es que tiene que tomar decisiones, de la manera más parecida a la realidad.

Material educativo.

Se desarrollaran **DOCUMENTOS TECNICOS INFORMATIVOS -DTI-**. Este material corresponde a toda la información necesaria para permitir el cursado de cada modulo del curso.

Material informativo.

Este material corresponde a toda la información sobre actividades virtuales o presenciales relacionadas con el curso.

Evaluación:

Sistema de evaluación



El cursado de la asignatura electiva SEGURIDAD HOTELERA en el ciclo lectivo 2007 será aprobada con:

- 1.1 La presentación y aprobación de los trabajos prácticos.
- 1.2 Una -1- evaluación parcial con recuperatorio en fecha a designar durante el ciclo lectivo.

Los alumnos que no alcancen una calificación mínima de 7 puntos en los trabajos prácticos y en la evaluación parcial, participaran en un examen integrador al finalizar la cursada.

Nota final: Se obtendrá a partir del promedio de las notas del trabajo práctico y la evaluación parcial y en los casos que corresponda se promediara la nota del examen integrador