

Diseño Curricular Jurisdiccional 2024

FORMACIÓN PROFESIONAL EN ORGANIZACIÓN DE OPERACIONES HOTELERAS

AUTORIDADES

GOBERNADOR
Alberto Weretilneck

MINISTRA DE EDUCACIÓN Y DERECHOS HUMANOS
Patricia Campos

CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN

VOCALES GUBERNAMENTALES

Fabio Sosa
Romina Procoppo

SECRETARIA GENERAL
Claudia Tejeda

SECRETARIA DE EDUCACIÓN
Ana Laura Giovanini

DIRECTORA GENERAL DE EDUCACIÓN
Romina Faccio

DIRECTORA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
Gabriela Yocco

Equipo Curricular Jurisdiccional

Eliana URQUIZA
Marianela BOGADO

Equipo Institucional

EQUIPO INSTITUCIONAL

Mg. María Carla DI VITO
ITS Bariloche

Lic. Milagros Falvella
Coordinadora Planta Hotelera Gastronómica

CONSULTORES EXTERNOS

Lic. Daniel Torres
Mgtr. Matías Fernandez

Diseño y Diagramación

Área Formación e Innovación Educativa
Dirección de Educación Superior

2024

CAPÍTULO I_ MARCO DE LA POLÍTICA EDUCATIVA PROVINCIAL Y NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN TÉCNICO PROFESIONAL	5
1.1. La Educación Técnico Profesional en la provincia de Río Negro. Antecedentes y nuevos contextos.	5
1.2 Marco Normativo para la Educación Técnico Profesional	6
CAPÍTULO II_ LA PROPUESTA DE FORMACIÓN	8
2.1. Finalidades de la formación profesional	8
2.2. Ficha Técnica	8
2.3. Perfil Profesional	9
2.3.1 Alcance del perfil profesional	9
2.3.2 Funciones que ejerce el profesional	9
2.3.3 Área ocupacional	10
2.3.4 Capacidades profesionales	11
CAPÍTULO III_ FUNDAMENTACIÓN PEDAGÓGICA DE LA PROPUESTA CURRICULAR	12
3. 1. Acerca del currículum: el conocimiento, la enseñanza, el aprendizaje y la evaluación.	12
3.2. Modalidad de cursado	13
3.3. Duración de la formación profesional	13
3.4. Carga horaria total	13
3.5. Condiciones de Ingreso	13
CAPÍTULO IV_ ORGANIZACIÓN CURRICULAR	15
4.1. Definición y caracterización del trayecto formativo modular	15
4.2. El trayecto formativo modular	15
4.2.1 Acerca del módulo	16
4.2.2 Acerca de las prácticas profesionalizantes	18
CAPÍTULO V_ ESTRUCTURA MODULAR	19
5. 1. Estructura Modular Formación Profesional OPERADOR HOTELERO	19
CAPÍTULO VI_ MÓDULOS - COMPONENTES BÁSICOS	20
6.1. Módulos comunes	20
6.1.1 Organización y Administración de Empresas Hoteleras	20
6.1.2 Cultura del Turismo	21
6.1.3 Portugués	22
6.1.4 Inglés	24
6.1.5 Alfabetización digital y TICs	25
6.1.6 Informática Aplicada	26
6.1.7 Calidad de servicio	27
6.1.8 Relaciones laborales y orientación profesional	28

6.2.1 Recepción y Consejería	29
6.2.2 Alimentos y Bebidas	31
6.2.3 Ama de LLaves (Housekeeping)	32
6.2.4 Reservas, ventas y comercialización	33
6.2.5 Gestión de las personas y liderazgo	35
6.2.6 Equipamiento, mantenimiento y seguridad hotelera	36
6.2.7 Operación Hotelera	38
CAPÍTULO VII_ ENTORNO FORMATIVO	40
7.1. Entorno formativo	40
7.1.1 Instalaciones	40
7.1.2 Equipamiento	40
BIBLIOGRAFÍA GENERAL	42

FORMACIÓN PROFESIONAL EN ORGANIZACIÓN DE OPERACIONES HOTELERAS

CAPÍTULO I_ MARCO DE LA POLÍTICA EDUCATIVA PROVINCIAL Y NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN TÉCNICO PROFESIONAL

1.1. La Educación Técnico Profesional en la provincia de Río Negro. Antecedentes y nuevos contextos.

La Ley de Educación Nacional N° 26.206 define el Sistema Educativo Nacional en cuatro niveles –Educación Inicial, Educación Primaria, Educación Secundaria y Educación Superior– y ocho modalidades, entre las cuales se ubica como tal la Educación Técnico Profesional. Esta última se rige por la Ley de Educación Técnico Profesional N° 26058 que enmarca los tres niveles de Educación Técnica Profesional: Educación Secundaria, la Educación Superior, responsable de la formación de Técnicos Secundarios y Técnicos Superiores en áreas ocupacionales específicas y de la Formación Profesional para formar recursos humanos en puestos de trabajo específicos.

El ámbito de la Formación Profesional se organiza en su interior según el tipo de propósito formativo, y la forma de acceso, en: Capacitación laboral; Formación profesional inicial organizada a su vez en tres niveles de certificación; y en la Formación Profesional Continua.

En el ámbito provincial la sanción de la Ley Orgánica de Educación F N° 4819, establece en el Título 4, Cap. III, Art. 45, inc. b) “La habilitación de mecanismos administrativos e institucionales que permitan la elaboración de propuestas de formación de técnicos (...) superiores no universitarios como también de formación profesional en las diferentes áreas de la producción y los servicios, de acuerdo a las necesidades y potencialidades de desarrollo de cada región de la provincia”.

Toda Educación Técnico Profesional en el Nivel Superior tiene la intencionalidad de diseñar itinerarios profesionalizantes que permitan iniciar o continuar procesos formativos sistemáticos en diferentes áreas ocupacionales.

El ámbito y el nivel de Educación Superior se caracterizan por los rasgos peculiares de sus instituciones. Ellas deben no sólo desarrollar funciones relativas a la enseñanza sino también las concernientes a investigación, desarrollo, extensión y vinculación tecnológica, e innovación.

Dada la pluralidad de instituciones de educación superior que actualmente brindan, como parte de su oferta formativa, la modalidad de Educación Técnico Profesional, se marca como orientación la progresiva especificidad de tales instituciones, de modo de asegurar las condiciones institucionales necesarias para que la expectativa señalada en el apartado anterior pueda concretarse.

En las últimas décadas, en la Provincia de Río Negro, se ha producido un incremento de propuestas formativas de Educación Superior Técnico Profesional que se implementan desde los Institutos Superiores, con anclaje territorial en diferentes puntos de la geografía provincial dando respuestas a las necesidades de formación e inserción laboral. En consonancia con lo que establece la Ley de Educación F N° 4819, en su Art. 55 establece que: "Las instituciones que brindan Formación Profesional deben reflejar en su propuesta de formación una estrecha vinculación con el medio productivo local y regional en el cual se encuentran insertas para dar respuesta a las demandas de calificación en aquellos sectores con crecimiento sostenido". Estas instituciones han transitado diferentes contextos, en cuanto a sus inicios y desarrollo, destacándose las acciones destinadas a cubrir el territorio y satisfacer las demandas de formación específica para el sector socio – productivo, promoviendo una adecuada diversificación, que atiende a las expectativas y requerimientos de la estructura productiva, aprovechando en forma integral los recursos humanos, incrementando las posibilidades de actualización y reconversión para los integrantes del sistema y sus egresados.

1.2. Marco Normativo para la Educación Técnico Profesional

El siguiente marco regulatorio configura los lineamientos y criterios para el desarrollo de la Educación Técnico Profesional.

- Ley de Educación Técnico Profesional N° 26.058; que define a la Formación Profesional como ámbito específico de la Modalidad de Educación Técnico Profesional.
- Resolución N° 261/06 CFE, que define el proceso de homologación y marcos de referencia de títulos y certificaciones de Educación Técnico Profesional.
- La Resolución del CFE 13/07, que define y ordena los tipos de títulos y certificaciones de la Educación Técnico Profesional y la Formación Profesional Inicial y Continua, sus niveles certificación y referenciales de ingreso.

- La Resolución del CFE 115/10, que establece los lineamientos y criterios de organización institucional y curricular de la Formación Profesional.
- La Resolución del CFE 287/16, que explicita los marcos para la elaboración de Diseños Curriculares Jurisdiccionales para la Formación Profesional.
- La Resolución del CFE 288/16, que explicita las orientaciones y criterios de organización para la Formación Profesional Continua y la Capacitación Laboral.
- La Resolución del CFE 295/16, que establece los criterios para la organización institucional y lineamientos para la organización de la oferta formativa para la Educación Técnico Profesional de nivel superior.
- Resolución CFE 451/22 "Procedimiento y componentes para la validez nacional", que establece los criterios y procedimientos para la tramitación de la validez nacional de títulos y/o certificados de los estudios correspondientes a las opciones pedagógicas presenciales y a distancia de todos los niveles y modalidades del Sistema Educativo Nacional previstos en la Ley de Educación Nacional N° 26.206.

CAPÍTULO II_ LA PROPUESTA DE FORMACIÓN

2.1. Finalidades de la formación profesional:

Esta propuesta de Formación Profesional, otorga una certificación profesional elaborada en el marco de los actuales lineamientos federales en la Resolución del CFE N° 295/16, criterios para la organización institucional y lineamientos para la organización de la oferta formativa para la Educación Técnico Profesional de Nivel Superior, y de la propuesta Curricular Provincial contemporánea a este.

Con esta Formación Profesional, el nivel superior pretende cubrir un espacio necesario en la formación de profesionales que organicen operativamente unidades alojativas. Este curso de formación profesional está relacionado directamente con el sector turístico, el cual se constituye como uno de los principales sectores socio productivos de la provincia.

La misma tiene como propósito dar respuesta al acelerado crecimiento de este segmento de la economía regional que requiere de profesionales capacitados/as en organización, ejecución y supervisión de operaciones hoteleras.

En la elaboración del plan de estudios de esta formación profesional, se buscó que el futuro organizador de operaciones hoteleras adquiera conocimientos, dominio y competencias, propias de la industria que le permita una rápida inserción laboral en el mercado regional, nacional o internacional. La realidad ha mostrado una demanda insatisfecha en recursos humanos del sector hotelero y la necesidad de desarrollar propuestas formativas actualizadas que contemplen las prácticas profesionalizantes como eje que consoliden las competencias profesionales adecuadas a la demanda de la industria.

2.2. Ficha Técnica

- Sector/es de actividad socio productivo: HOTELERÍA
- Denominación del perfil profesional: ORGANIZADOR DE OPERACIONES HOTELERAS
- Familia profesional: ORGANIZADOR DE OPERACIONES HOTELERAS
- Denominación de la certificación de referencia: ORGANIZADOR DE OPERACIONES HOTELERAS
- Nivel y ámbito de la trayectoria formativa: FORMACIÓN PROFESIONAL.
- Tipo de certificación: CERTIFICADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL.
- Nivel de la Certificación: NIVEL III

2.3. Perfil Profesional

El perfil profesional es la expresión ordenada y sistemática, verificable y comparable, de un conjunto de funciones, actividades y habilidades que un profesional puede desempeñar en el mundo del trabajo y la producción. Permite definir su profesionalidad al describir el conjunto de actividades que puede desarrollar, su campo de aplicación y sus requerimientos. El perfil profesional se refiere, pues, al conjunto de realizaciones profesionales que una persona puede demostrar en las diversas situaciones de trabajo propias de su área ocupacional, siendo una referencia fundamental, aunque no la única, para el proceso formativo. El perfil profesional también indica a los distintos actores del mundo del trabajo y la producción, cuáles son los desempeños competentes que se esperan de un determinado profesional, constituyendo un código de comunicación entre el sistema educativo y el productivo” (CFCyE N° 261/06. 13.1)

2.3.1 Alcance del perfil profesional

El Organizador de Operaciones Hoteleras estará capacitado, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el perfil profesional, para: supervisar y gestionar las áreas operativas de un establecimiento que ofrece hospedaje y servicios complementarios en función a la buena atención de los huéspedes. Es competente de entender y realizar funciones ejecutivas de aquellas demandas emanadas de los niveles técnicos y jerárquicos relativos y gestionar las acciones específicas de cada sector, operativo y administrativo, observando principios de conducción de eficacia y eficiencia, generando un espacio de calidad y validez operativa, aplicando las políticas y procedimientos fijados por las autoridades máximas del Establecimiento y la realización de todas aquellas funciones relacionadas con el proceso de gestión del Hotel.

2.3.2 Funciones que ejerce el profesional

El Organizador de Operaciones Hoteleras está capacitado para supervisar, gestionar y ejecutar el funcionamiento de las áreas operativas en todos los turnos; determinar las secuencias operativas; verificar la interacción entre los departamentos, considerando los requerimientos de los huéspedes o clientes, la rentabilidad esperada y los estándares de calidad preestablecidos.

a) Supervisar, organizar y gestionar las actividades de recepción, conserjería, caja, comunicaciones y reservas. El Organizador de Operaciones Hoteleras está capacitado para distribuir y asignar funciones del front office, realizar la estrategia operativa de las reservas de habitaciones y de otros sectores, supervisar y

ejecutar el check in, check out, bloqueos, salidas tardías, cortesías, y movimiento de fondos y controlar las operaciones de atención del huésped durante su estadía. Del mismo modo, atiende las peticiones y quejas, soluciona problemas, anticipándose a las necesidades y expectativas de los huéspedes, resuelve situaciones especiales, identificando las de propia resolución y de derivación conforme a las responsabilidades y principios de autoridad dispuesto por la Gerencia.

b) Organizar, supervisar y dirigir el área de amas de llaves, acondicionamiento y mantenimiento del establecimiento. El Organizador de Operaciones Hoteleras está capacitado para verificar el estado de acondicionamiento de las unidades alojativas, áreas públicas y lavadero; distribuir y asignar tareas a los responsables de las distintas áreas operativas del establecimiento y desarrollar conjuntamente con el área de mantenimiento las actividades de intervención preventiva y/o correctiva.

c) Conoce y aplica los lineamientos de las acciones comerciales y de marketing. El Organizador de Operaciones Hoteleras está capacitado para supervisar el cumplimiento de las acciones comerciales y de marketing y aplicar las estrategias comerciales que emanen de la gerencia.

d) Conducir y supervisar el aprovisionamiento y la realización de compras y stock. El Organización de Operaciones Hoteleras está capacitado para controlar el estado de los depósitos, la recepción de mercaderías, la rotación de stock de acuerdo a la oferta; mínimo y máximo, planilla de control, economato y bodegas. Selección de proveedores. Carta de proveedores.

2.3.3 Área ocupacional

El Organizador de Operaciones Hoteleras se desempeña en emprendimientos de distinta envergadura, entre otros: Hoteles de diferentes categorías, aparts hotel, complejo de cabañas, hosterías y todas aquellas figuras comerciales de alojamiento, provisión de alimentos y bebidas y otras facilidades. Desarrolla su actividad en todo el ámbito del Hotel, bajo la supervisión de la Gerencia, de acuerdo a la categoría del Hotel. Interactúa directamente con los responsables de las distintas áreas o departamentos operativos, a saber: Front Office, Alimentos y Bebidas, Ama de Llaves, Mantenimiento, Marketing y Ventas, y Contabilidad y Finanzas.

2.3.4 Capacidades profesionales

El proceso de formación habrá de organizarse en torno al desarrollo y acreditación de un conjunto de capacidades profesionales que se corresponden con los desempeños descritos en el perfil profesional.

Las capacidades se desarrollan de manera exhaustiva en los módulos del presente diseño.

CAPÍTULO III_ FUNDAMENTACIÓN PEDAGÓGICA DE LA PROPUESTA CURRICULAR

3.1. Acerca del currículum: el conocimiento, la enseñanza, el aprendizaje y la evaluación.

Todo currículum expresa ideas, saberes y posiciones acerca de las concepciones de sujeto, cultura y sociedad. Se constituye en una herramienta de la política educativa que define un proyecto político-social-cultural en el que se manifiestan intencionalidades acerca de las experiencias formativas. En el currículum se seleccionan y sintetizan conocimientos que una sociedad define como válidos a ser transmitidos, que deben ser comprendidos en su carácter histórico y provisional. En tal sentido, el conocimiento se presenta como un producto objetivado y contradictorio de procesos históricos, sociales y culturales que son interpelados permanentemente por relaciones de poder.

La enseñanza se concibe como una práctica compleja que se sitúa en contextos configurados por múltiples dimensiones: institucionales, pedagógicas, didácticas, éticas, políticas. Su particularidad está definida por su relación específica con los conocimientos y los contextos de prácticas donde se producen. El desarrollo de una enseñanza situada requiere incorporar la dialéctica permanente entre los conocimientos y su transferibilidad en el ámbito de acción, esto exige la incorporación de diversos abordajes metodológicos según los campos de conocimientos que se involucren.

La formación profesional se constituye en un ámbito relevante de crecimiento y profesionalización en tiempos de avance científico-tecnológico. La formación de los profesionales se presenta como una necesidad. Esta modalidad establece una estrecha vinculación entre el campo educativo y el campo laboral y requiere de propuestas curriculares abiertas - flexibles, en permanente actualización, vinculadas con los contextos de actuación.

La formación profesional pretende una sólida formación teórico-práctica en el manejo de la especificidad técnica promoviendo el aprendizaje de capacidades, para la toma de decisiones. Esta visión intenta articular la formación de un profesional que aprenda no sólo aspectos instrumentales y técnicos, sino, contextuales frente a las demandas ocupacionales de la región. En este sentido, "...el aprendizaje es el fruto de la experiencia. Se trata de un proceso que, es primero intersubjetivo (es decir que se produce en la experiencia con otros) y luego intrasubjetivo (expresándose en esquemas de pensamiento, capacidades, representaciones, saberes)."¹ lo que lleva necesariamente al diálogo entre los

¹ Res. CFE N° 344/18 Dispositivo de acreditación y certificación de saberes socio-laborales en la ETP.

saberes/capacidades con la trayectoria realizada en referencia al perfil profesional.

La evaluación en la educación técnico profesional debe ser situada y centrarse en las capacidades profesionales a desarrollar, en cómo el/la estudiante pone en juego diferentes tipos de conocimientos, habilidades, actitudes, valores y procedimientos, integrando el saber, el saber hacer y el saber ser. La evaluación forma parte del proceso de enseñanza y aprendizaje y, por tanto, es parte del proceso y no una actividad aislada, debe estar vinculada estrechamente con las capacidades profesionales, el perfil al que hace referencia y las funciones que ejercerá en un futuro. En este sentido, se programa el desarrollo de las capacidades que permiten dar sustento a los conocimientos que generan las habilidades y destrezas puestas en acción, "a la forma de abordar un hecho determinado o una situación problemática mediante la búsqueda de la forma de plantear la resolución de los problemas o de anticiparse a los diferentes escenarios posibles".²

La estructura curricular modular posibilita la elaboración de propuestas de formación profesional continua con especializaciones. De este modo habilita la producción de nuevas propuestas que brindan mayor especificidad al perfil profesional. Permite a los estudiantes la oportunidad de ampliar y enriquecer su formación profesional.

3.2. Modalidad de cursado

Presencial

3.3. Duración de la formación profesional

1 año

3.4. Carga horaria total

864 horas reloj

3.5. Condiciones de Ingreso

Teniendo en cuenta el Reglamento Académico Marco de la Jurisdicción, Resolución N° 4077/14, en el mismo se establecen las siguientes condiciones:

- Artículo 5°: Ingreso.- A las instituciones de Educación Superior dependientes de la Provincia de Río Negro se ingresa de manera directa, atendiendo a la igualdad de oportunidades y la no discriminación.
- Artículo 6°: Inscripción.- Para inscribirse en una institución de Educación Superior es necesario presentar la siguiente documentación:

² Res. CFE N° 344/18 Dispositivo de acreditación y certificación de saberes socio-laborales en la ETP.

- Solicitud de inscripción.
- Constancia de estudios secundarios completos, acreditados con la presentación del título en original y copia, o constancia de título en trámite o constancia de finalización de cursado del secundario con materias adeudadas.
- Fotocopia autenticada del documento de identidad (datos de identificación y domicilio).
- Partida de Nacimiento actualizada, original y copia autenticada.
- CUIL

Esta documentación debe obrar en el legajo de cada estudiante al comenzar el ciclo lectivo. Por Secretaría de Estudiantes se realiza la carga de ingresantes en el sistema SAGE-LUA o sistema de administración de estudiantes equivalente, y se mantendrá actualizada la información respecto a su condición de regularidad y rendimiento académico.

CAPÍTULO IV_ ORGANIZACIÓN CURRICULAR

4.1. Definición y caracterización del trayecto formativo modular

El modelo de estructura curricular recomendada para el ámbito de la Formación Profesional, es el trayecto formativo y la estructura modular. El mismo tiene como propósito central articular saberes teórico-prácticos que posibiliten los aprendizajes de la profesión desde una visión integral. El diseño curricular modular propicia una estructura que tiende a minimizar la fragmentación, favoreciendo instancias curriculares que integran saberes y los contextualizan en ambientes profesionales y en situaciones de resolución de problemas.

En relación con los sujetos de la formación, el concepto de 'trayecto' permite reconocer la diversidad de recorridos formativos y sus modos de transitarlos. Esta cuestión remite a las diferentes posibilidades con las que cuentan los estudiantes para iniciar y continuar su desarrollo profesional, entendido éste como un proceso dinámico traccionado por los intereses individuales, y los requerimientos y demandas que se van estructurando en cada sector socioproductivo.

4.2. El trayecto formativo modular

El modelo de 'trayecto formativo modular' se organiza mediante un conjunto ordenado de módulos cuyo diseño contiene los aspectos formativos que, de conjunto, permiten a los sujetos de la formación el desarrollo de las capacidades que caracterizan al perfil profesional de una figura formativa de referencia. La certificación de cada trayecto formativo corresponde a una figura formativa y, en consecuencia, a una certificación de FP." (Res. CFE N° 287/16). Mientras que, los contenidos que presentan los módulos integran saberes de naturaleza diversa, en articulación con los tipos de capacidades profesionales que concretamente organizan a cada uno de ellos.

El diseño curricular modular, como organización del trayecto formativo en la FP, presenta las siguientes virtudes:

- Mejora la trayectoria de los estudiantes en términos de ingreso, sostenimiento y promoción del proceso formativo.
- Permite la articulación de trayectorias formativas que relacionan varias figuras con distintos niveles de certificación en una misma familia profesional o

agrupamiento; permitiendo alcanzar una certificación profesional que a la vez es condición de ingreso a otra trayectoria más compleja o de otro nivel de certificación.

- Permite que un estudiante curse y acredite una serie de módulos comunes que sean de base a un conjunto de figuras formativas de la misma familia profesional o agrupamiento, logrando acumular acreditaciones parciales de las capacidades adquiridas. De esta forma, el estudiante cursa y acredita un módulo común que es parte de otros trayectos formativos.
- Incentiva al estudiante a sostener la trayectoria formativa permitiendo la flexibilidad de ingreso y egreso, acreditando los saberes y capacidades de cada módulo con independencia del trayecto en su conjunto.

La organización de la estructura modular procura ser flexible para posibilitar la entrada y salida de los estudiantes y facilitar la organización institucional de la oferta formativa. Asimismo, establece cargas horarias para cada módulo, adecuadas a las características de la población joven y adulta de la Formación Profesional, evitando secuenciaciones rígidas entre módulos.

4.2.1 Acerca del módulo

El módulo puede definirse como la unidad que integra el conocimiento básico con el conocimiento aplicado, y que asume formas de organización particulares, es un proceso formativo integral con autonomía relativa en tanto cada uno de ellos es un espacio en sí, con capacidades que lo configuran como tal; y a la vez, un espacio que se constituye en relación y articulación con los otros módulos. Es definido también como una unidad de evaluación que acredita aprendizajes centrados en capacidades profesionales.

Se trata de un formato de espacio curricular con características particulares en tanto:

- El término de referencia para conformar un módulo está dado por las situaciones profesionales para las cuales se forma. Se organiza en torno a un problema o rasgo relevante del área o campo ocupacional.
- Esos problemas o cuestiones a los que aludimos son ejes que contribuyen a articular, dar coherencia e integrar el contenido y las prácticas. Es por esto que los módulos articulan e integran los saberes con problemas relevantes

del campo ocupacional al que se refiere y se configuran como necesarios en relación a las capacidades profesionales a lograr.

- Esos problemas o cuestiones requieren la combinación de la teoría y la práctica, la acción y la reflexión. De este modo, saber y saber hacer, son y se presentan como complementarios en la tarea de acción / reflexión / comprensión en el proceso de formación.³

La definición de los perfiles profesionales, es el insumo clave para el diseño y desarrollo de los trayectos formativos de FP, identificando aquellas capacidades profesionales y sus correspondientes contenidos de la formación que son comunes a distintos trayectos formativos del sector socioproductivo y la familia profesional/agrupamiento, como así también, las capacidades profesionales y saberes que son específicos de cada figura formativa. Esta forma de abordar el trabajo de elaboración de los trayectos formativos, permitirá el diseño de varias ofertas formativas sobre la base de definir los módulos comunes y específicos necesarios para la conformación equilibrada y coherente del trayecto formativo, y el desarrollo de las capacidades que se describen en el perfil profesional⁴; pudiendo sin embargo existir propuestas con trayectos únicos por la especificidad de la FP.

El módulo organiza y selecciona prácticas formativas y contenidos que tienen como referencia las capacidades profesionales apropiándose del perfil profesional de la figura formativa. Esto implica que, en un mismo módulo, se integran conocimientos teóricos básicos como, así también, aplicados. Estos saberes seleccionados junto al diseño de prácticas formativas y profesionalizantes de distinto tipo (proyecto tecnológico, de resolución de problemas, de análisis de casos, trabajo de campo, etc.), confluyen en el desarrollo y construcción de las capacidades profesionales.

En un sentido general, todo trayecto incluye en su composición: a) módulos comunes cuyas enseñanzas pueden referir al ámbito de la FP en su conjunto, es decir comunes para todos los trayectos formativos de FP; o bien, referir a un sector socio productivo particular; o bien, para un agrupamiento particular de trayectos formativos de la familia profesional; b) módulos específicos cuyas enseñanzas se orientan por un mayor grado de especialización que refieren a una figura formativa en particular y son, en consecuencia, específicos para un determinado trayecto formativo dentro de la familia profesional de referencia.

³ Op. cit

⁴ Op. cit

4.2.2 Acerca de las prácticas profesionalizantes

En el presente diseño curricular de estructura modular se incorporan las prácticas profesionalizantes al interior de los módulos específicos de la certificación. Las mismas, en interacción con los conocimientos específicos a desarrollar y las capacidades definidas a tal fin, organizan el aprendizaje del saber- saber hacer- saber ser, que requiere la profesión. En los casos de los módulos comunes que requieran destinar un porcentaje de la carga horaria a las prácticas profesionalizantes, será el/la docente a cargo quien deberá incorporar actividades, acciones y/o estrategias de enseñanza- aprendizaje de esa práctica.

Las prácticas profesionalizantes se plantean como escenarios formativos que, a través del diálogo permanente entre los contenidos, las capacidades y los ámbitos de inserción, integran conocimientos correspondientes al perfil profesional. Las prácticas profesionalizantes promueven diversas actividades en ámbitos institucionales específicos dentro del instituto, como así también, en aquellos escenarios/entornos posibles. El/la profesor/a a cargo de las prácticas profesionalizantes será responsable de diseñar y coordinar las acciones de acompañamiento a los/as estudiantes en el proceso de aprendizaje de las diferentes capacidades a consolidar, ampliar e integrar. Esto requiere del trabajo en equipo conformando pareja pedagógica entre el/la docente especialista del módulo y el/la docente de práctica profesionalizante, cuyo perfil debe ser acorde con el perfil profesional que se pretende formar.

CAPÍTULO V_ ESTRUCTURA MODULAR

5. 1. Estructura Modular Formación Profesional OPERADOR HOTELERO

	1° Cuatrimestre	Horas Reloj	Horas Prácticas Profesionalizante *	2° Cuatrimestre	Horas Reloj	Horas Prácticas Profesionalizante *
Módulos comunes	Organización y Administración de Alojamientos Turísticos	3hs/48hs		Cultura del Turismo	3hs/48hs	
	Portugués	3hs/48hs	2hs/32hs	Inglés	3hs/48hs	2hs/32hs
	Alfabetización Digital y TICs	3hs/48hs	2hs/32hs	Informática Aplicada	3hs/48hs	2hs/32hs
	Calidad de servicio	3hs/48hs		Relaciones laborales y orientación profesional	2h/32h	
Módulos específicos	Recepción y Conserjería	4hs/64hs	2hs/32hs	Alimentos y Bebidas	4hs/64hs	2hs/32hs
	Ama de Llaves	4hs/64hs	2hs/32hs	Reservas, Ventas, Comercialización y Marketing	3hs/48hs	2hs/32hs
	Gestión de las Personas y Liderazgo	3hs/48hs		Equipamiento, Mantenimiento y Seguridad Hotelera	3hs/48hs	
	Operación Hotelera				5 hs/160 hs	4hs/128hs
Total de horas y porcentaje de las prácticas				384 hs		
Total de horas de módulos comunes				368 hs		
Total de horas de módulos específicos				496 hs		
Total de horas de la formación profesional				864 hs		

CAPÍTULO VI_ MÓDULOS - COMPONENTES BÁSICOS

6.1. Módulos comunes

6.1.1 Organización y Administración de Empresas Hoteleras

Denominación del Módulo: Organización y Administración de Empresas Hoteleras

Tipo de Módulo: Común

Ubicación en el trayecto: 1er cuatrimestre

Carga horaria teórica: 3 hs/48 hs reloj

Carga horaria de prácticas formativas de carácter profesionalizante:-

Carga horaria total: 3hs/48hs reloj

Finalidades formativas del Módulo

Este módulo le posibilitará al estudiante conocer los distintos tipos de organizaciones, sus estructuras y funcionamiento, así como la comprensión del concepto de administración, de las distintas etapas que componen el proceso administrativo y del manejo de las herramientas de gestión estratégica.

Capacidades profesionales a desarrollar

Diferenciar las tipologías de alojamientos según normativa vigente, formas de organización, funciones, circuitos a fin de diseñar y ejecutar manuales de procedimientos administrativos y operativos.

Ejes de contenidos. Descriptores

La organización en los establecimientos de alojamiento: interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento. Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales. Patrones básicos de organización tradicional en todas las áreas: tradicional y de acuerdo a cada estructura. Organigramas (esquemas) y relaciones inter-departamentales que caracterizan a los distintos tipos de alojamientos.

Departmentalización: Diferenciación de los objetivos de todos los departamentos y distribución de funciones. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan a solicitud de la administración que regulan el marco de tales estructuras internas. La función de integración de

personal en todos los departamentos. Definición y objetivos. Relación con la función de la operación y organización. Manuales de políticas y procedimientos de las operaciones: análisis, comparación y redacción.

Tendencias de alojamientos turísticos: Hoteles sustentables. Hoteles Pop Up. Hoteles inteligentes. Glamping. Segmentos específicos.

6.1.2 Cultura del Turismo

Denominación del Módulo: Cultura del Turismo

Tipo de Módulo: Común

Ubicación en el trayecto: 2do cuatrimestre

Carga horaria teórica: 3 hs/ 48 hs reloj

Carga horaria de prácticas formativas de carácter profesionalizante:-

Carga horaria total: 3hs/48hs reloj

Finalidades formativas del Módulo

Los contenidos de este módulo proporcionarán al estudiante los elementos teóricos básicos y necesarios para facilitar la interacción y comprensión de otros módulos del curso. Asimismo, le permitirán comprender la inserción de los alojamientos turísticos dentro del funcionamiento general del turismo y su relación con el resto del sistema.

Capacidades profesionales a desarrollar

Organizar y diseñar su actividad profesional en constante interacción con los diferentes actores que integran el sistema turístico y aquellos sectores que puedan colaborar para el desarrollo integral del mismo.

Reconocer la importancia y las funciones de su actividad profesional en el entramado de relaciones entre los actores que intervienen en la actividad turística.

Ejes de contenidos. Descriptores

El Turismo como fenómeno social. Clasificación del Turismo. La ONU turismo como rectora en la actividad.

El turismo post pandémico.

El Turismo: Enfoque sistémico. Elementos que lo conforman: demanda turística, oferta turística, producto turístico, planta turística e infraestructura.

Superestructura pública, privada y mixta. Atractivo turístico. Mercado turístico relativo al subsector de alojamiento, como principal proveedor de servicios turísticos. Operadores turísticos y su relación con establecimientos hoteleros. El huésped en hotelería y turismo. Perfiles. La segmentación del mercado. Diferenciación. Posicionamiento. Identificación y clasificación de las necesidades. Definición de elementos de motivación e innovación.

Espacio turístico. Tipos de espacio: natural y urbano. El espacio como base de la actividad turística. El turismo de experiencias. Turismo cultural. Turismo social de adultos mayores, inclusivo y accesible.

Cultura del Turismo. Comunidad anfitriona. Servicios turísticos. Industria de la Hospitalidad.

6.1.3 Portugués

Denominación del Módulo: Portugués

Tipo de Módulo: Común

Ubicación en el trayecto: 1er cuatrimestre

Carga horaria teórica: 1 h/16hs reloj

Carga horaria de prácticas formativas de carácter profesionalizante: 2hs/32hs

Carga horaria total: 3hs/48hs reloj

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Este módulo le posibilitará al estudiante adquirir nociones básicas del lenguaje técnico basada en estructuras sintácticas predeterminadas para poder desempeñarse acorde a las funciones del organizador/a de operaciones hoteleras. Se trabajará el vocabulario específico de manera transversal a los distintos espacios curriculares.

Capacidades profesionales a desarrollar

Reforzar las diferencias del portugués y del español desde una perspectiva del ámbito de la hotelería.

Conocer y describir tipos de hospedajes, servicios, tarifas, habitaciones, vistas, acomodaciones y objetos propios de un hotel.

Formular preguntas para efectivizar una reserva y dar respuestas a reclamos y/o pedidos.

Realizar preguntas sobre datos personales, efectivizar una reserva e indagar preferencias sobre las habitaciones como vistas y acomodaciones

Reproducir diálogos y textos más

sofisticados utilizando elementos de cohesión y coherencia.

Reconocer el uso de los pronombres interrogativos y utilizar verbos del tiempo presente, pretérito y futuro.

Formular diálogos en contextos hoteleros para diferentes tipos de huésped, además de responder emails y pedidos de reserva telefónica.

Reproducir diálogos de cobro de pagos y check out en un hotel.

Ejes de contenidos. Descriptores

Vocabulario y semántica. Saludos y presentación personal en forma escrita y oral: nombre y apellido, dirección, ciudad, nacionalidad y profesión. El alfabeto. Presente simple. Neologismos. Números y cantidades. Días, meses, hora. Clima. Dar y recibir direcciones. Dar indicaciones. Modo imperativo y los textos instructivos. Preposiciones.

Idioma aplicado. Tipos de hospedajes, tipos de habitación, vistas y de camas. Tipos de servicios ofrecidos en diferentes tipos de hospedajes. Personal de la hotelería. Vocabulario sobre objetos y lugares de un hotel. Datos de la ficha de reserva: repaso de datos personales. Documentos de los brasileños e identidad cultural. Problemas de estructura edilicia o del servicio hotelero. Formas de pago y de dar precios. Responder correos electrónicos utilizando palabras de gentileza, respeto y cordialidad.

Gramática: Presente de verbos regulares. Presente de verbos terminados en "ecer". Presente de verbos irregulares. Modo condicional llamado "futuro do pretérito" en Portugués. Plural. Números. Adjetivos, sinónimos y antónimos. Pronombres personales. Diminutivos y aumentativos. Gerundio. Antónimos.

Prácticas formativas

Se desarrollarán ejercicios prácticos orales y escritos, actividades de juego de roles, simulaciones, ejercitaciones de escucha y pronunciación, visualización de videos, entre otros.

6.1.4 Inglés

Denominación del Módulo: Inglés

Tipo de Módulo: Común

Ubicación en el trayecto: 2do cuatrimestre

Carga horaria teórica: 1 h/16 hs reloj

Carga horaria de prácticas formativas de carácter profesionalizante: 2 hs/32hs

Carga horaria total: 3hs/48hs reloj

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

El módulo le permitirá al estudiante adquirir nociones básicas del lenguaje técnico basada en estructuras sintácticas predeterminadas para poder desempeñarse acorde a las funciones del organizador/a de operaciones hoteleras. Se trabajará el vocabulario específico de manera transversal a los distintos espacios curriculares.

Capacidades profesionales a desarrollar

Aplicar principios básicos de pronunciación como la entonación, el acento, la conexión del discurso, las pausas, el ritmo, entre otros.

Utilizar formas correctas de saludo y presentación personal de manera escrita u oral.

Utilizar correctamente los tiempos verbales tanto para expresarse de forma escrita u oral en el idioma inglés.

Aplicar vocabulario específico de su profesión a partir de estructuras gramaticales simples y predeterminadas.

Brindar y recibir indicaciones sobre direcciones y puntos de referencia.

Mantener una comunicación fluida con el huésped.

Ejes de contenidos. Descriptores

Vocabulario y semántica. Saludos y presentación personal en forma escrita y oral: nombre y apellido, dirección, ciudad, nacionalidad y profesión. El alfabeto. Presente simple. Anglicismos. Números y cantidades. Días, meses, hora. Clima. Dar y recibir direcciones. Dar indicaciones. Modo imperativo. Preposiciones.

Gramática y sintaxis. Verbo to Be. Presente Simple para expresar rutinas, verdades., adverbios de frecuencia, preposiciones de tiempo.

Idioma aplicado. Trabajos (habilidades y destrezas propias de la profesión), el tiempo futuro (organizar planes, encuentros, reuniones), lenguaje formal e informal, mensajes cortos, en el teléfono, atención al cliente, check in, check out, reservas.

Prácticas formativas

Se desarrollarán ejercicios prácticos orales y escritos, actividades de juego de roles, simulaciones, ejercitaciones de escucha y pronunciación, visualización de videos, entre otros.

6.1.5 Alfabetización digital y TICs

Denominación del Módulo: TIC

Tipo de Módulo: Común

Ubicación en el trayecto: 1er cuatrimestre

Carga horaria teórica: 1 h/16hs reloj

Carga horaria de prácticas formativas de carácter profesionalizante: 2hs/32hs

Carga horaria total: 3hs/48hs reloj

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Este módulo presenta como objetivo reconocer y valorar la importancia de la alfabetización digital y uso de las Tecnologías de la Información en la formación profesional del Operador Hotelero. El/la estudiante incorporará herramientas tecnológicas para gestionar, planificar y organizar tareas generales en relación a su función.

Capacidades profesionales a desarrollar

Identificar y aplicar las distintas herramientas que brinda la utilización de la tecnología informática y de comunicaciones en lo atinente al ejercicio profesional.

Utilizar los recursos de la web 2.0 y 3.0 a fin de brindar un servicio de calidad.

Organizar y establecer criterios de búsqueda y validación de la información para asesorar al huésped con datos fidedignos.

Ejes de contenidos. Descriptores

Acceso, navegación e interacción en la web: Recursos de la WEB 2.0 y 3.0. Buscadores. Organización y criterios de búsqueda de la información en la web. Validación de información. Sitios oficiales. Portales de trabajo. Publicación en un servidor Web. Redes sociales

Herramientas digitales: Procesador de textos y planilla de cálculo. Edición de textos y publicaciones digitales. Presentaciones digitales, folletos y revistas. Diseño multimedial. Edición de imágenes. Edición de videos y su publicación. Diseño de CV. Correo electrónico. Aplicaciones de servicio y geolocalización.

Prácticas formativas

Se desarrollarán en un gabinete informático equipado, con instalaciones de programas necesarios y acceso a internet. Se propondrán ejercicios prácticos individuales y/o grupales a partir de consignas vinculadas a las funciones de incumbencia.

6.1.6 Informática Aplicada

Denominación del Módulo: Informática Aplicada

Tipo de Módulo: Común

Ubicación en el trayecto: 2do cuatrimestre

Carga horaria teórica: 1 h/16hs reloj

Carga horaria de prácticas formativas de carácter profesionalizante: 2hs/32hs

Carga horaria total: 3hs/48hs reloj

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Este módulo permitirá al estudiante conocer y adquirir herramientas específicas de operación hotelera para aplicar de manera eficaz en su ámbito laboral.

Capacidades profesionales a desarrollar.

Conocer, interpretar y operar los sistemas de comercialización, ventas y reservas.

Cargar, descargar y analizar la información de los sistemas operativos internos.

Emitir, interpretar y aplicar informes y reportes específicos de cada sector.

Ejes de contenidos. Descriptores

Sistemas de comercialización, ventas y reservas. GDS (Global Distribution System): Amadeus, Sabre, entre otros. Código IATA. Sistemas de gestión hotelera. Sistemas de facturación (PMS). Plataformas on line. OTAS (Online travel agency). Atención al huésped. Aplicaciones específicas para alojamientos.

Prácticas formativas

Se desarrollarán en un gabinete informático equipado, con instalaciones de programas necesarios, demos de sistemas operativos y acceso a internet. Se propondrán ejercicios prácticos individuales y/o grupales a partir de consignas vinculadas a las funciones de incumbencia.

6.1.7 Calidad de servicio

Denominación del Módulo: Comunicación y Gestión de la calidad

Tipo de Módulo: Común

Ubicación en el trayecto: 2do cuatrimestre

Carga horaria teórica: 3hs/48hs

Carga horaria de prácticas formativas de carácter profesionalizante:-

Carga horaria total: 3hs/48hs reloj

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Se comprende que las organizaciones actuales requieren de líderes de proyecto y colaboradores con competencias para detectar oportunidades de mejora en los equipos de trabajo, otros colaboradores, clientes y proveedores. Por ello, el módulo incluye identificación y desarrollo de habilidades de liderazgo, comunicación y gestión de los procesos de calidad en servicio.

Capacidades profesionales a desarrollar

Aplicar técnicas de comunicación en la atención al huésped.

Desarrollar habilidades sociales que promuevan la calidad total del servicio.

Resolver problemas comunicacionales en el ejercicio de su profesión.

Identificar perfiles de clientes para una correcta función profesional.

Comprender la importancia de la gestión de la calidad en los servicios y los procesos de mejora continua.

Implementar sistemas de calidad para alojamientos.

Diseñar proyectos, programas y cronogramas de servicios.

Crear grupos de mejora o comités de calidad.

Diseñar dispositivos de evaluación de calidad del servicio.

Gestionar procesos de certificación de la calidad de los servicios.

Ejes de contenidos. Descriptores

La comunicación y la atención al huésped: Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la calidad total en la atención del huésped. Procesos de comunicación y sus barreras. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales. Resolución de problemas de comunicación. Interpretación de normas de actuación en función de los perfiles de los huéspedes actuales y potenciales.

Calidad en los servicios. Principios de la calidad. Sistemas y normas de calidad. Creación de grupos de mejora o comités de calidad. Implementación de un sistema de calidad. Factores clave. Proyecto, programas y cronograma. Diseño de los servicios. Estándares de calidad, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo. Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad. Evaluación de la gestión de calidad. Procesos de certificación de la calidad en servicios.

6.1.8 Relaciones laborales y orientación profesional

Denominación del Módulo: Relaciones laborales y orientación profesional.

Tipo de Módulo: Común

Ubicación en el trayecto: 2do cuatrimestre

Carga horaria teórica: 2 hs/32hs reloj

Carga horaria de prácticas formativas de carácter profesionalizante: -

Carga horaria total: 2hs/32hs reloj

Finalidades formativas del módulo

Este módulo contribuye a formar a los/as estudiantes en el ámbito laboral como trabajadores, sujetos que se inscriben en un sistema de relaciones laborales que les confiere un conjunto de derechos individuales y colectivos directamente relacionados con la actividad laboral. Temáticas referidas a derecho laboral, deontología profesional, vínculos en el escenario de trabajo e ingreso al mercado laboral.

Capacidades profesionales a desarrollar

Reconocer la dimensión legal de contratos de trabajo en el sector, los componentes salariales del contrato y los derechos y obligaciones asociados al mismo.

Conocer los convenios colectivos de trabajo y los organismos intervinientes y, las principales problemáticas del sector productivo.

Desarrollar una actitud ética y deontología profesional.

Desarrollar habilidades para el ingreso al mundo laboral.

Ejes de contenidos. Descriptores

Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales. Contrato de trabajo y los derechos que se derivan de la relación salarial. Negociación colectiva. Convenios colectivos sectoriales, que rigen en cada actividad. Remuneración en el contrato de trabajo. Derechos y deberes del empleador y del trabajador. Régimen de jornada. Descansos, feriados, vacaciones y licencias. Interpretación de recibo de haberes.

Accidentes de trabajo y problemáticas asociadas. Enfermedades y accidentes inculpables. Suspensiones. Accidentes del trabajo. Obligaciones del dependiente. Facultades del empleador. Indemnizaciones. Situaciones especialmente protegidas. El trabajo no registrado como problemática social. Trabajador parcialmente registrado. Ética y deontología profesional.

Ingreso al mundo laboral. CV y entrevista laboral.

6.2. Módulos Específicos

6.2.1 Recepción y Consejería

Denominación del Módulo: Recepción y Conserjería

Tipo de Módulo: Específico

Ubicación en el trayecto: 1er cuatrimestre

Carga horaria teórica: 2 hs/32 hs reloj

Carga horaria de prácticas formativas de carácter profesionalizante: 2hs/32 hs

Carga horaria total: 4 hs/64 hs reloj

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Este módulo le permitirá al estudiante comprender los diferentes organigramas de los establecimientos hoteleros, funciones y organización del personal de la recepción y conserjería.

Capacidades profesionales a desarrollar

Conocer diferentes organigramas, función del personal y organización de la recepción y conserjería.

Realizar funciones específicas correspondientes a la recepción del hotel.

Ejecutar tareas específicas según su rol correspondientes a la conserjería del hotel.

Ejes de contenidos. Descriptores

Organigramas y funciones. Funciones del personal (Recepcionista, Auditor, Botones o maletero. Conserje. Oficial conserje. Telefonista. Ascensorista. Portero. Valet Parking. Paje). Perfil e imagen profesional del personal. Primer contacto con el huésped. Organización y comunicación dentro del sector. Turnos de trabajo. Tareas específicas por turno. Trabajo en equipo.

Asistencia al huésped. Asesoramiento acerca del hotel y del interés del destino. Información general. Comunicación con los diferentes departamentos. Atención profesional de la queja. Medición de la satisfacción del huésped. Accesibilidad. Asistencia especiales.

Procesos y circuitos. Check in y Check out. Pre-registro. Planning Room. Registro de llegada del huésped. Tarjeta de registro. Métodos de pago. Sistema de llaves. Venta de habitaciones. Up selling. Cross selling. Up grade. Walk in o pasantes. Huéspedes VIP. Manejo de grupos. Rooming Lists. Formularios utilizados en el sector. Tareas administrativas manuales o en un sistema de gestión hotelera. Auditoría Nocturna. La organización del sector. Check Out. Proceso de partida del huésped. Late check-out.. Variables operativas. PaidOuts o pagos a cuenta. Descuentos. Reintegros o devoluciones. Pago de anticipos. Señas por Alojamiento. Los grupos y sus procedimientos especiales de salida.

Caja y facturación. Contabilidad del huésped. Apertura de cuentas y su mantenimiento. Control de saldos. Deudor y acreedor. Facturación. Distintos tipos de facturas. El tipo de moneda del pago. Notas de crédito y Débito. Formas de pago. Control de gastos. Estado o resumen de cuenta. Cierres y control de caja. Rendición. Fondos fijos de dinero.

Prácticas formativas

Se desarrollarán actividades de observación y registro, prácticas de servicio, visitas en el departamento específico, simulaciones, juegos de roles, análisis de situaciones problemáticas, de casos, entre otros.

6.2.2 Alimentos y Bebidas

Denominación del Módulo: Alimentos y Bebidas para eventos

Tipo de Módulo: Común

Ubicación en el trayecto: 2do cuatrimestre

Carga horaria teórica: 2 hs/32 hs reloj

Carga horaria de prácticas formativas de carácter profesionalizante: 2hs/32 hs

Carga horaria total: 4hs/64 hs reloj

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Este módulo le permitirá al estudiante conocer la oferta gastronómica, su organización y servicio del establecimiento hotelero.

Capacidades profesional a desarrollar

Conocer la oferta gastronómica del establecimiento hotelero.

Realizar el servicio y asistir a la producción del departamento de alimentos y bebidas.

Asistir al huésped en los diferentes servicios del área.

Conocer y promover la gastronomía local y regional.

Ejes de contenidos. Descriptores

Organigrama. Oferta gastronómica. Restaurante, Banquetes, Eventos Corporativos y Sociales, Lobby Bar, otros. Menús y régimen de comidas. Gastronomía local y regional.

Salón: Ciclo de servicio. Mise en place de restaurante. Servicio de bebidas. Servicio de desayuno. Presentación de mesas. Set de bienvenida. Organización de la brigada de restaurante.

Cocina: Equipamiento, materiales, materias primas e insumos. Comunicación salón cocina. Organización de la cocina (tamaño, personal, planes de producción, etc). Compra, almacenamiento y distribución de mercaderías. BPM. Higiene y Seguridad alimentaria.

Prácticas formativas

Se desarrollarán actividades de observación y registro, prácticas de servicio, visitas en el departamento específico, simulaciones, juegos de roles, análisis de situaciones problemáticas, de casos, entre otros.

6.2.3 Ama de LLaves (Housekeeping)

Denominación del Módulo: Ama de Llaves

Tipo de Módulo: Específico

Ubicación en el trayecto: 1er cuatrimestre

Carga horaria teórica: 2 hs/32 hs reloj

Carga horaria de prácticas formativas de carácter profesionalizante: 2hs/32 hs

Carga horaria total: 4 hs/64 hs reloj

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Este módulo le posibilitará al estudiante conocer en profundidad el departamento de ama de llaves o housekeeping para su correcto funcionamiento que garantice la calidad del servicio en el establecimiento hotelero.

Capacidades profesionales a desarrollar

Identificar el organigrama, puestos y perfil del personal del departamento.

Desarrollar un esquema de comunicación entre cada uno de los sectores del departamento.

Realizar tareas administrativas, costos e inventarios.

Diseñar grilla de horarios, licencias y francos.

Conocer y ejecutar rutinas de trabajo de ingreso y egreso del hotel.

Aplicar criterios de limpieza, procedimientos y políticas en el sector.

Planificar y realizar el cálculo del personal de piso y sus variables.

Conocer y realizar los diferentes reportes e informes de HSK, el funcionamiento por turnos.

Aplicar las nomenclaturas utilizadas en el sector de piso y comprender sus significados.

Ejes de contenidos. Descriptores

Organigrama del departamento y su descripción de puestos. Sector de Pisos, Cuarto de Blancos, Lavandería, Lencería, Áreas Públicas. Perfil de personal. Funciones. Relación del Departamento con el huésped. Relación con otros departamentos. Tareas administrativas, costos e inventarios.

Organización. Armado de grilla de horarios, licencias y francos. Rutina de trabajo desde el ingreso al Hotel y rutina de limpieza. Concepto de limpieza 360°. Procedimientos y políticas en el sector. Procedimiento de objetos olvidados. Calidad en el servicio. Sistema de distribución del personal. Sistema centralizado y no centralizado. Reportes preasignación de habitaciones de llegada early check in. Check outs, cambios de habitaciones, servicios, desbloqueo de habitaciones, chequeo de habitaciones. Mini bar. Proceso de apertura de camas o Turn down service y sus consideraciones. Vocabulario Técnico.

Prácticas formativas

Se desarrollarán actividades de observación y registro, prácticas de servicio, visitas en el departamento específico, simulaciones, juegos de roles, análisis de situaciones problemáticas, de casos, entre otros.

6.2.4 Reservas, ventas y comercialización

Denominación del Módulo: Reservas, ventas y comercialización

Tipo de Módulo: Específico

Ubicación en el trayecto: 2do cuatrimestre

Carga horaria teórica: 1 hs/16 hs reloj

Carga horaria de prácticas formativas de carácter profesionalizante: 2 hs/32 hs

Carga horaria total: 3 hs/48 hs reloj

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

Este módulo le posibilitará al estudiante conocer tratamiento, confección y análisis de reservas, los procesos de ventas y comercialización del servicio en el establecimiento hotelero para desarrollar habilidades específicas que le competen a un/a organizador/a de operaciones.

Capacidades profesionales a desarrollar

Realizar el tratamiento, confección y análisis de pronósticos de reservas.

Confirmar, modificar y cancelar reservas.

Aplicar técnicas de gestión de reservas.

Ejecutar la técnica del revenue management para optimizar la ventas y maximizar los ingresos.

Realizar procedimientos de facturación y cobro aplicados.

Identificar diversos medios de pago y su concreción.

Cobrar servicios a huéspedes mediante procedimientos manuales o informatizados.

Ejecutar la carga de renta, gastos y ventas.

Realizar el cierre diario.

Confeccionar balances y estadísticas con el Auditor Nocturno.

Desarrollar acciones de comercialización, ventas y marketing.

Cotizar servicios especiales.

Ejes de contenidos. Descriptores

Reservas. Tratamiento, confección y análisis de pronósticos de reservas. Desarrollo de los procedimientos de confirmación, modificación y cancelación de reservas, uso de documentación. Análisis de técnicas de gestión de reservas y aplicación. Revenue Management. Procedimientos de facturación y cobro aplicados.

Diferenciación de los diversos medios de pago y su concreción. Aplicación de políticas y procedimientos de garantías. Análisis de las operaciones de facturación y cobro/uso de valores (tanto contado como crédito) de servicios a huéspedes, por procedimientos manuales e informatizados. Carga de la renta, gastos de huéspedes y ventas varias. Cierre diario y confección de balances y estadísticas con el Auditor Nocturno.

Ventas y marketing. Acciones de comercialización, ventas y marketing. Servicios incluidos en la tarifa. Cotización de servicios especiales (noche de bodas, day use, eventos, salones, entre otros).

Prácticas formativas

Se desarrollarán actividades de observación y registro, prácticas de servicio, visitas en el departamento específico, simulaciones, juegos de roles, análisis de situaciones problemáticas, de casos, entre otros.

6.2.5 Gestión de las personas y liderazgo

Denominación del Módulo: Gestión de las personas y liderazgo

Tipo de Módulo: Específico

Ubicación en el trayecto: 2do cuatrimestre

Carga horaria teórica: 3 hs/48 hs reloj

Carga horaria de prácticas formativas de carácter profesionalizante:

Carga horaria total: 3 hs/48 hs reloj

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

En este módulo el/la estudiante desarrollará una visión integral del personal en todos los departamentos del establecimiento hotelero para promover un servicio de calidad. Asimismo, comprenderá las características de liderazgo en la organización y gestión hotelera para trabajar en equipo.

Capacidades profesionales a desarrollar

Comprender la integración del personal en los departamentos del hotel.

Implementar manuales de políticas y procedimientos de las operaciones.

Desarrollar estrategias comunicativas con el personal.

Dirigir al personal en el sector correspondiente según sus funciones.

Asignar, seleccionar, reclutar y capacitar al personal.

Desarrollar estrategias de negociación en el entorno laboral.

Implementar prácticas y hábitos de liderazgo efectivo.

Poner en práctica estrategias de manejo de conflictos.

Promover el trabajo colaborativo y en equipo.

Ejes de contenidos. Descriptores

Gestión de las personas. La función de integración de personal en todos los departamentos. Definición y objetivos. Relación con la función de la operación y organización. Manuales de políticas y procedimientos de las operaciones: análisis, comparación y redacción. La dirección de personal en el área de alojamiento. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones. Asignación, selección, reclutamiento y capacitación. Personal disponible en el entorno. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones. Delegación de responsabilidades en la solución de problemas y toma de decisiones.

Liderazgo. Características del líder. Enfoques de liderazgo. Prácticas y hábitos del liderazgo efectivo. La dirección y el liderazgo en las organizaciones: diferencias entre jefe y liderazgo. Liderazgo y trabajo en equipo. Reuniones de trabajo. Estrategias de manejo de conflictos y negociación. Rotación de tareas. Reclutamiento interno. Planes de capacitación continua del personal.

Prácticas formativas

Se desarrollarán actividades de observación y registro, prácticas de servicio, visitas en el departamento específico, simulaciones, juegos de roles, análisis de situaciones problemáticas, de casos, entre otros.

6.2.6 Equipamiento, mantenimiento y seguridad hotelera

Denominación del Módulo: Equipamiento, mantenimiento y seguridad hotelera

Tipo de Módulo: Específico

Ubicación en el trayecto: 1er cuatrimestre

Carga horaria teórica: 3 hs/48 hs reloj

Carga horaria de prácticas formativas de carácter profesionalizante: -

Carga horaria total: 3 hs/48 hs reloj

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

En este módulo el/la estudiante aprenderá la gestión de la seguridad en establecimientos hoteleros integrando procedimientos e instrumentos para la prevención de siniestros y riesgos.

Capacidades profesionales a desarrollar

Identificar los procedimientos, instrumentos y equipamiento de seguridad.

Ejecutar correctamente los procedimientos de actuación en casos de emergencia.

Comprender y desarrollar actividades de capacitación de los planes de seguridad y emergencia.

Desarrollar acciones de prevención de siniestros y riesgos en el establecimiento hotelero.

Reconocer las instalaciones complementarias y auxiliares del establecimiento hotelero.

Conocer y aplicar las reglamentaciones y normas vigentes de seguridad hotelera.

Promover la accesibilidad en el hotel integrando todas sus dimensiones.

Ejes de contenidos. Descriptores

Equipamiento y seguridad. Gestión de la seguridad en establecimientos de hospedaje. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de siniestros y riesgos varios. Procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia. Identificación de salidas en caso de evacuación, simulacros legalmente obligados Justificación de la aplicación de valores solidarios y humanitarios en casos de siniestro. Reglamentaciones y normas vigentes de seguridad hotelera.

Mantenimiento. Procedimientos preventivos o correctivos. Instalaciones complementarias y auxiliares de establecimientos de hospedaje: bar; salón, comedor, salones para eventos, cocina, depósitos, cámaras, office. Instalaciones deportivas (piscina, gimnasio, etc.) y jardines. Instalaciones auxiliares. Sala de máquinas, diferentes tipos de energía disponibles, combustibles y otros recursos de los establecimientos de hospedaje. Hoteles y accesibilidad.

6.2.7 Operación Hotelera

Denominación del Módulo: Operación Hotelera

Tipo de Módulo: Específico

Ubicación en el trayecto: Anual

Carga horaria teórica: 1 hs/16 hs reloj

Carga horaria de prácticas formativas de carácter profesionalizante: 4hs/128 hs

Carga horaria total: 5 hs/160 hs reloj

Finalidades formativas de la Unidad Curricular

En este módulo se propone a los/las estudiantes el desarrollo de contenidos vinculados directamente al mundo laboral. Brindan un espacio de integración y aplicación de contenidos curriculares del curso relacionados con las actividades propias del campo laboral, favoreciendo su formación profesional.

Capacidades profesionales a desarrollar

Realizar observaciones y registro de la organización, funcionamiento y especificidades del establecimiento hotelero.

Desarrollar un posicionamiento crítico en el proceso de construcción de la identidad profesional.

Identificar y poner en práctica habilidades sociales, comunicacionales y actitudinales propias de su perfil profesional.

Saber desempeñarse eficazmente en una entrevista laboral.

Diseñar CV para el ingreso al mundo laboral.

Realizar reflexiones críticas de las prácticas profesionales a través de un dispositivo de acompañamiento a la formación.

Ejes de contenidos. Descriptores

Ámbito ocupacional. Observación y registro del ámbito de trabajo y la organización propia de un equipo de trabajo. Apropriación y ejecución de las diferentes funciones y labores del departamento.

Identidad profesional del hotelero/a. Vestimenta. Habilidades blandas. Comunicación asertiva. Vocación de servicio y calidad. Concepto y clasificación. Entrevista laboral. Diseño del CV.

Prácticas formativas

Se realizarán prácticas profesionalizantes obligatorias en diversos departamentos del establecimiento hotelero utilizando un dispositivo de acompañamiento a la formación (diarios de formación, ateneos, talleres, entre otros) que posibilite registro de la práctica formativa y posterior reflexión crítica de la misma.

CAPÍTULO VII_ ENTORNO FORMATIVO

7.1. Entorno formativo

Se comprende que “el entorno formativo alude a los distintos y complejos aspectos que inciden en los procesos de enseñanza y de aprendizaje, así como a los contextos en que se llevan a cabo”, en este caso se utiliza en el sentido más restringido expresado en el párrafo anterior. Para la determinación de las condiciones mínimas y pertinencia del Entorno Formativo necesario para la formación de el/la Operador Hotelero se ha establecido como criterio central “la clara correspondencia entre el desarrollo de actividades o prácticas y el desarrollo de las capacidades previstas.”

Cabe señalar la necesaria e indispensable participación por parte de la jurisdicción educativa, en forma conjunta con el sector privado y organismos públicos, en los procedimientos de planificación para la mejora continua de los entornos formativos, en pos de alcanzar los niveles de calidad necesarios acorde a los sistemas de gestión de calidad. Asimismo, en cuanto al modo de organización que deben adoptar los espacios formativos, se establece que “el diseño y acondicionamiento de los espacios y de prácticas deberá ordenarse a facilitar el aprendizaje de los saberes y destrezas por parte de los /as estudiantes”

Es importante destacar que el entorno formativo deberá integrar un cuerpo docente con formación en el nivel superior y en las disciplinas específicas que requieran los diferentes módulos comunes y específicos. Se valora que sean profesionales en ejercicio que puedan aportar sus saberes, experiencias formativas y actualización en el campo de la formación profesional.

7.1.1 Instalaciones

La infraestructura edilicia debe disponer de aulas, salones, aulas demostrativas, gabinete de informática con acceso a internet y programas específicos.

El edificio deberá cumplir con las condiciones de habitabilidad, accesibilidad y confort propias de un espacio formativo en cuanto a superficie mínima, iluminación, ventilación, seguridad, higiene y servicios básicos así como a la disponibilidad de mobiliario suficiente y en buen estado para estudiantes y personal docente.

7.1.2 Equipamiento

Se plantea disponer de cañón multimedia, pantallas, acceso a Internet, programas específicos y demos de sistemas operativos; pizarra; smart TV, DVD y computado-

ras con monitor y teclado, tablets.

Para el desarrollo de las prácticas se requerirá vajilla, cubertería y mantelería. Sillas y mesas. Documentación como: manuales y formularios operativos, hojas de función, planillas de timing, órdenes de servicio, así como materiales e insumos necesarios para desarrollar las prácticas formativas.

Asimismo, un aula Taller Ama de llaves con su mobiliario específico y Aula taller Recepción.

BIBLIOGRAFÍA GENERAL

- Arrogante Ramírez (2018). Organización de eventos empresariales. Paraninfo.
- Berisso, M. (2008). Protocolo y Ceremonial. Espasa.
- Boullon, R.(1998). Marketing Turístico. Una Perspectiva desde la Planificación. Ed. Lib. Turísticas
- Decreto 657-03 sobre alojamientos turísticos. Gobierno de la Provincia de Río Negro.
- Gallego, J.(2002). Gestión de Alimentos y Bebidas para hoteles, bares y restaurantes.
- Gallego, J. (2007). Marketing para hoteles y restaurantes en los nuevos escenarios. Ed. Paraninfo.
- Höchsmann, F. (2021). Gestión de personal para hoteles y restaurantes: Planificación y gestión de personal en hostelería y gastronomía. BoD – Books on Demand.
- Höchsmann, F. (2021). Gestión de la calidad para la gerencia. BoD – Books on Demand.
- Kotler, P.(2011). Marketing Turístico. Editorial Prentice Hall.
- Ley de Educación Nacional N° 26.206 de 2005. (Argentina).
- Ley de Educación Superior Nacional N° 24.521 de 1995(Argentina).
- Ley de Educación Técnica Profesional N° 26.058 de 2006. (Argentina).
- Ley Orgánica de Educación N° 4.819 de 2012. (Ministerio de Educación y Derechos Humanos. Gobierno de Río Negro(Argentina)
- Milio Balanzá, I. (2003). Organización y control del alojamiento. Ed. Paraninfo.
- Ordenanza N° 1964-CM-09 sobre alojamientos turísticos. Municipalidad de San Carlos de Bariloche.
- Paraninfo (2008). Marketing para Hoteles y Restaurantes. Editorial Paraninfo.
- Paraninfo (2008). Marketing para Hoteles y Restaurantes. Editorial Paraninfo.
- Prieto, M. (2021). Design Thinking en Turismo. Editorial Ugerman.
- Rentería, G. (2014). Manual de Gestión Operativa en AA&BB. Editorial Elemento.
- Resolución 115 de 2010. (Consejo Federal de Educación. Argentina).
- Resolución 4077 de 2014. Reglamento Académico Marco. (Consejo Provincial de Educación. Ministerio de Educación y Derechos Humanos. Gobierno de Río Negro. Argentina).

- Resolución 295 de 2016. (Consejo Federal de Educación. Argentina).
- Resolución 228-05 sobre alojamientos turísticos. Gobierno de la Provincia de Río Negro.
- Rodríguez, A. y otros (2008). Organización y dirección de empresas hoteleras. Editorial Síntesis
- Rueda, N. y otros (2022). Gestión y nuevas tendencias en Hotelería. Universidad Externado de Colombia.
- Scheel Mayenberger, A. (2021). Evaluación Operacional y Financiera aplicada a la Industria Hotelera. 4ta. Universidad Externado de Colombia.



Río
Negro