

VIEDMA, 23 DE FEBRERO DE 2010

VISTO:

El Expediente N° 26407-DEP-1996 y su agregado N° 14692-DNM-1997 del registro del Consejo Provincial de Educación, y

CONSIDERANDO:

Que mediante los mismos se tramitan las creaciones y supresiones del Centro de Formación Profesional N° 1 de San Carlos de Bariloche,

Que por Resolución N° 3398/00 se aprobó el plan de estudios de la especialidad de Formación profesional Recepcionista;

Que por Resolución N° 1025/01 se modificó la duración de los planes de estudio de todas las especialidades;

Que mediante Nota N° 543/09 CFP N° 1 se eleva informe referido al curso de Recepción, requiriendo su baja por diversas razones y la apertura de otro curso de formación profesional;

Que el Equipo Directivo eleva propuesta educativa del curso Mucama;

Que posteriormente la dirección del establecimiento solicita el cambio de la denominación propuesta por "Gobernanta de Hotel" y eleva listado de alumnos de la oferta educativa;

Que es posible llevar adelante lo requerido dada la existencia de recurso humano, infraestructura y equipamiento;

Que es compromiso institucional mejorar sus ofertas educativas, para hacerlas acorde a los requerimientos de la industria hotelera posibilitando a sus alumnos la inclusión a un puesto de trabajo ;

Que la Dirección de Nivel Medio acuerda con la propuesta;

POR ELLO:

EL CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN
R E S U E L V E :

ARTICULO 1°.- DAR DE BAJA en el Centro de Formación Profesional N° 1, a partir del ciclo lectivo 2010, el Curso Recepcionista cuyo Plan de estudios y programas de contenidos se establece mediante la Resolución N° 3398/00 y 1025/01.

ARTICULO 2°.- AUTORIZAR, a partir del inicio del ciclo lectivo 2010, el curso de capacitación en la especialidad Gobernanta de Hotel.

ARTICULO 3°.- ESTABLECER como estructura curricular del curso de Gobernanta de Hotel, la que consta en el anexo I de la presente.

ARTICULO 4°.- APROBAR los contenidos de las asignaturas que integran el Plan de estudios y sus respectivas cargas horarias, que obran en el Anexo II de la presente.

ARTICULO 5°.- REALIZAR por la Dirección de Contaduría los ajustes presupuestarios correspondientes por aplicación de la presente.

ARTICULO 6°.- REGISTRAR, comunicar por la Secretaría General a la Supervisión Escolar de Nivel Medio Zona I – San Carlos de Bariloche de la Delegación Regional de Educación Andina y archivar.-

RESOLUCIÓN N° 348
DNM/gr.-

Prof. Amira NATAINÉ - Vocal Gubernamental
a cargo de Presidencia

Prof. Adriana MONTI - Secretaria General

ANEXO I - RESOLUCIÓN N° 348

Estructura curricular Especialidad : **Gobernanta de Hotel**

ASIGNATURA	CARGA HORARIA
Introducción al desarrollo turístico regional	2 horas
Portugués	2 horas
Nociones comerciales y bancarias	2 horas
Matemática	2 horas
Relaciones Humanas	2 horas
Lengua	2 horas
Inglés	2 horas
Práctica Profesional	24 horas

ANEXO II - RESOLUCIÓN N° 348

Contenidos de las asignaturas que componen el Plan de Estudios de la Especialidad: **GOBERNANTA DE HOTEL**

ASIGNATURA: INTRODUCCION AL DESARROLLO TURISTICO REGIONAL

Carga horaria: 2 horas

Expectativa de logro:

Después de cursar el espacio curricular los estudiantes estarán en condiciones de:

Reconocer la distribución geográfica y ubicación de los países más importantes relacionados a nuestro turismo.

Conocer los orígenes de San Carlos de Bariloche, del Parque Nacional Nahuel Huapi y sus alrededores. Poseer conocimientos sobre la arquitectura local, actividad hotelera en la región y principales circuitos turísticos.

Contenidos:

Geografía general: ubicación Países relacionados con nuestro turismo internacional. Primeros habitantes de la región. Aborígenes. Contacto indígena-español. Los Jesuitas. La inmigración. Asentamientos locales. Arquitectura típica. El ferrocarril. Bariloche: Centro turístico. El Centro Cívico. Cerro y Villa catedral Llao-Llao. Parques nacionales: Parque Nacional Nahuel Huapi. Ley 22351. Ubicación límites. Superficie. Reserva Nacional. Clima de la región. Hidrografía del parque. Producción hidroeléctrica. Pendiente del atlántico y Pendiente del Pacífico. Orografía del Parque. Flora y Fauna. Actividad hotelera. Principales circuitos turísticos. Turismo de aventura.

ASIGNATURA: PORTUGUÉS

Carga horaria: 2 horas

Expectativa de logro:

Después de cursar el espacio curricular los estudiantes estarán en condiciones de:

Reconocer en la supuesta “facilidad” de la lengua portuguesa un obstáculo para el reconocimiento y adquisición de sus estructuras propias.

Comunicarse con los habitantes nativos de la lengua en situaciones relacionadas con la actividad turística, como así también en situaciones de la vida cotidiana.

Contenidos:

Conocer personas: saludos, presentaciones, nombre, nacionalidad, domicilio, profesión, Números cardinales hasta un millón. Números por escrito. Días de la semana. Meses del año. Verbos ser y estar. Verbos regulares de primera conjugación (presente indicativo). Artículos definidos e indefinidos. Preposiciones y contracciones. (em, de+ artículo). Pronombres personales y posesivos. Construcción de procurar +de.

Encuentros: vocabulario necesario para dar informaciones sobre la ciudad. Encuentros con otras personas. Actividades de esparcimiento. Horarios. Maneras de preguntar precios. Formas de pago. Verbos ir, poder, ter. Verbos regulares de 2da Conjugación (presente del Indicativo). Presente continuo. Pronombres demostrativos. Construcciones: gostar+ de, verbo ir + preposición.

Comer y beber: Restaurante, convites. Alimentación. La mesa. Las diferentes comidas (desayuno, almuerzo, cena, etc.). Bebidas, frutas, verduras, nombres de carnes y pescados. Condimentos.

Nombres de platos. Utensilios usados en la mesa y en la cocina. Profesionales que trabajan en los hoteles, restaurantes y bares. Mobiliario usado en restaurantes.

Verbos regulares de 3era conjugación (presente del indicativo) Futuro inmediato. Verbos ser y estar (diferencias del uso). Género femenino y masculino. Comparativo.

Hotel y ciudad: Reserva del hotel. Problemas con el servicio. Orientación en la ciudad. Señales de tránsito. Los colores. Verbos irregulares: ir fazer, querer e preferir, ficar. Verbos regulares de 1era, 2da y 3era conjugación (pretérito perfecto del imperativo indicativo). Número singular y plural. Adverbios de lugar.

Taller teórico práctico: el restaurante, nabito de trabajo. Códigos de la práctica laboral. Incorporación del vocabulario técnico específico.

ASIGNATURA: NOCIONES COMERCIALES Y BANCARIAS

Carga horaria: 2 horas

Expectativa de logro:

Después de cursar el espacio curricular los estudiantes estarán en condiciones de:

Identificar los diferentes documentos comerciales y diferentes trámites bancarios. Interpretar las normas básicas en legislación laboral e impositiva. Liquidar IVA. Realizar sueldos y conciliación bancaria.

Contenidos:

Contabilidad. Patrimonio: activo, pasivo, patrimonio neto. Bienes económicos. Organismos y sus funciones básicas: DGI, DGR, Municipalidad y Registro público de comercio.

Documentos comerciales: importancia, clases, partes. Tarjeta de crédito: concepto, comercio, usuario, funciones de la casa central. Límites. Pagos, trámites en caso de extravío o robo.

Factura: concepto, requisitos, emisión, modelos, IVA, concepto, categorías, Debito fiscal, crédito fiscal, posición mensual. Ticket: concepto, utilidad, requisitos.

Boleta de depósito: concepto, requisitos, valores que se depositan, depósitos según la titularidad y la disponibilidad de fondos. Clearing bancario. Conciliación bancaria.

Nota de débito, nota de crédito, recibo, remito: concepto, requisitos, emisión.

Cheque: concepto, partes, requisitos, clases. Pagaré. Requisitos, personas que intervienen, vencimientos. Endoso. Protesto.

ASIGNATURA: MATEMÁTICA

Carga horaria: 2 horas

Expectativa de logro:

Después de cursar el espacio curricular los estudiantes estarán en condiciones de:

Resolver operaciones aritméticas que contribuyen a solucionar aspectos de la realidad, operando en el campo de la hotelería y gastronomía.

Contenidos:

Números naturales y enteros. Características del sistema de numeración decimal. Suma, resta, multiplicación y división de números enteros.

Decimales: sus reglas y el significado de la coma decimal. Vinculación con las medidas más usadas (longitud, capacidad, peso, etc.)

Problemas con las cuatro operaciones fundamentales. Propiedades: conmutativa, asociativa, y distributiva). Cálculos: exacto y estimativo, con calculadora y mental.

Magnitudes directa e inversamente proporcionales. Representación gráfica. Aplicación de proporcionalidad. Regla de tres simple. Porcentaje (bonificación, descuento, interés, aportes jubilatorios, impuestos, etc.).

Utilización de las unidades de medidas convencionales más comunes:

*Longitud: centímetro, metro, kilómetro, pulgada, pie.

*Peso: kilogramo, gramo.

*Tiempo: hora, minuto, segundo, día, mes, año.

Equivalencias: abreviaturas convencionales.

Sistema monetario. Análisis y conocimiento de billetes y monedas.

ASIGNATURA: RELACIONES HUMANAS

Carga horaria: 2 horas

Expectativa de logro:

Después de cursar el espacio curricular los estudiantes estarán en condiciones de:

Valorar sus derechos y reconocer la necesidad del cumplimiento de sus deberes, en el ámbito educativo, social y laboral.

Contenidos:

El hombre como ser social y racional. Sociabilidad humana. El hombre como sujeto y objeto de las relaciones humanas. La familia. El grupo social. Tipos de grupos: Primario, secundario. Cohesión en el grupo. Criterios de culpabilidad. Fenómenos grupales: afiliación, pertenencia, cooperación, pertinencia. Los roles y su dinámica en los diversos grupos. Los organizadores grupales.

Las relaciones humanas en los distintos grupos e instituciones. Las organizaciones y el comportamiento social. La comunicación en las relaciones humanas. Importancia. Tipos de Comunicación. Elementos de comunicación. El contexto. Normas, leyes. Costumbres y reglas de la vida en sociedad. Poder y autoridad: tensiones y conflictos. El derecho como elemento fundamental de la vida en sociedad. Clases de derecho, público y privado. Derechos civiles, sociales y políticos. Los derechos humanos y la democracia. Libertad y responsabilidad.

Los deberes y los derechos laborales: el trabajo como necesidad primaria del hombre. Clases de trabajo. Leyes laborales, legislación argentina. Derechos de los trabajadores en la Constitución nacional, Art. 14 y 14bis. Las organizaciones laborales: gremios, sindicatos, OIT. El problema de la desocupación y la reformulación de leyes y derechos laborales. La flexibilización laboral y la globalización de la economía.

Las organizaciones hotelero gastronómicas.

Las actitudes laborales y la comunicación en el ámbito laboral.

Normas de calidad: materiales y humanas.

Las relaciones públicas: conceptos básicos.

Atención al cliente, estilos de cliente.

ASIGNATURA: LENGUA

Carga horaria: 2 horas

Expectativa de logro:

Después de cursar el espacio curricular los estudiantes estarán en condiciones de:

Leer comprensivamente en forma oral y silenciosa.

Identificar los códigos sociales.

Utilizar correctamente los códigos de puntuación.

Redactar textos que permitan acceso al mundo laboral.

Contenidos:

Lectura analítica y comprensiva. Los códigos sociales: habla familiar- habla formal. Signos de puntuación.: su función y reglas generales de su uso.

Planificación, producción y organización de las ideas para una redacción, partes de la composición escrita y estructura de los párrafos.

Reglas ortográficas básicas.

La sílaba, grupos vocálicos, y consonánticos, diptongo y hiato.

Nociones de acentuación: tilde ortográfica, acento prosódico, tilde diacrítica.

La carta: característica de la organización del género epistolar.

El medio laboral. Demandas del mundo del trabajo. Como buscar empleo. Redacción de solicitudes de empleo y currículum.

ASIGNATURA: INGLÉS

Carga horaria: 2 horas

Expectativa de logro:

Después de cursar el espacio curricular los estudiantes estarán en condiciones de:

Producir nueva información de manera sencilla y comunicativa de situaciones cotidianas, a través de la incorporación del manejo del idioma inglés con terminología específica para la especialidad.

Contenidos:

Living personal information. The alphabet. Numbers. Spelling. Structures: verb: to be all forms. Questions using: may/can/must/shall/could.

Instructions in sequence: first/then/finally. Structures: Imperatives: take/fill. Asking for information at a Restaurant. Taking orders: Are you ready to order? Would you like a starter? Structures: at/the/some.

Asking and explaining at a restaurant. Taking orders for main courses: I'll have some... We haven't any... Structures: How/some/any. Presenting information at a restaurant. Formal offers and suggestions. Structures: Formal questions with: shall/may/ would. Less formal questions with: can/do.

Prepositions: on/in/with.

Recommending. Advising guest on wines: I can recommend... Have you tried...? Structures: Positive and comparative adjectives with slightly/rather.

Dealing with requests. Replying to request for items in restaurants. I'll get one/some/another.

Structures: I'll some/one/another/some more. Describing food dishes. Chef going through menú with trainee: It contains/consists of/is made of... Structures. Present simple. Active and Passive for description. Dealing with complaints. Guests complaining in a restaurant. We ordered 20 minutes ago. Structures: Simple past. Superlative adjectives: worst/most expensive paying bills. Payments: How are you paying?/ Do you take credit cards? Structures: Object pronouns. Present continuous.

ASIGNATURA: Práctica Profesional

Carga horaria: 24 horas

Expectativa de logro:

Después de cursar este espacio curricular los estudiantes estarán en condiciones de:

Efectuar el servicio de Ama de llaves y Mucama del establecimiento en que se desempeñe, de acuerdo a la normativa del mismo;

Desenvolverse con soltura y predisposición hacia el cliente pudiendo mantener con el mismo, en caso de que se diera la posibilidad, una conversación de acuerdo a los conocimientos generales incorporados.

Contenidos:

Organigrama de un Hotel 5 ESTRELLAS

Organigrama del departamento de ama de llaves.

Responsabilidades del departamento y tareas. Ubicación del departamento de Ama de Llaves y de la mucama dentro del Hotel. Internalización del organigrama del departamento y sus funciones.

Responsabilidades del departamento e interrelaciones con los demás departamentos del Hotel.
Realización de Rutinas de tareas, actitudes y aptitudes.

Análisis de organigramas del departamento de diferentes establecimientos. Confección de organigramas según consignas dadas.

Artículos básicos y complementarios Utensilios

Conocimiento de Artículos de limpieza, preparación del stock diario y semanal, artículos complementarios amenities de habitación y de baño según categoría del Hotel , relación de los amenities con la calidad de servicio, stock diario y semanal, reposición de los artículos . Utensilios necesarios según la naturaleza de la rutina a llevar a cabo. Procedimientos de limpieza de pisos.

Stock de office existente, formulación de requisitorias. Análisis de artículos, utensilios y office existentes. Análisis de diferentes amenities y stationary. Presentación de proveedores. Limpiezas de distintos tipos de pisos según sus características, mantenimiento de los mismos. Práctica en instalaciones de la Escuela y la Escuela-Hotel.

Reportes y rutinas Reportes ama de llaves Reportes de mucamas Rutinas Reportes a Mantenimiento, ordenes de pedido de materiales. Registro de objetos perdidos Reportes de lavandería Descripción y Confección los reportes que cruza ama de llaves con recepción y mantenimiento. Confección de las rutinas, diarias, semanales y mensuales. Códigos utilizados. Manejo del stock de materiales , pedidos Registro de objetos perdidos y encontrados, libro de registro, preparación para la conservación del objeto, clasificación, y almacenamiento. Devolución del objeto, registro de la devolución comprobantes de devolución.

Análisis de reportes existentes en el Mercado Hotelero actual. Confección de reportes manuales. Confección de rutinas en función de ocupación de la Escuela – Hotel y del estado de limpieza de la Escuela. (rutinas cruzadas entre compañeros).

Tendido de camas. Rutinas de limpieza profunda. Tendido de camas. Rutinas de limpieza profunda. Decoración. Remodelación. Confección de rutinas de limpieza profunda. Importancia de la limpieza profunda, tiempos y frecuencia. Decoración de la habitación. Remodelaciones cada cinco años. Técnicas de tendido de camas.

Tendido de camas en Escuela – Hotel. Análisis de limpieza profunda en la Escuela – Hotel. Confección de propuesta de rutina.

Lavandería y Tintorería. Lavandería y Tintorería. Ropa del Hotel. Ropa del Huésped. Ropería. Blancos. Uniformes. Identificación Funciones del área de lavandería y tintorería. Reconocimiento de Importancia y Responsabilidades. Interno o Externo. Maquinarias del área, funcionamiento y utensilios.

Identificar la totalidad de la ropa asignada a esta sección.

Identificación Funciones y responsabilidades. Blancos de habitación y de baño. Almacenamiento, aprovisionamiento manejo de stock, mantenimiento y reposición. Asignación de Uniformes según cargo : Confección, Almacenamiento Mantenimiento.

El desarrollo práctico de esta unidad se realizara en el Lavadero de la Escuela Hotel.

Áreas Públicas. Áreas Externas. Áreas Internas. Determinación de responsabilidades y rutinas. Internas

Lobby, pasillos, escaleras, elevadores, áreas de recepción, oficinas de administración y gerencia, oficinas de reservaciones y ventas, salones de reunión o lectura, sala de conferencias, baños. Externas: Accesos de entrada, jardines, zona deportiva, zona de juegos, baños ubicados en estas zonas.

Confección de rutinas de limpieza de estas áreas en la Escuela Hotel.

Limpieza de áreas públicas, externas e internas del Establecimiento.