

OFERTA ACADÉMICA

2º cuatrimestre 2014

Resolución (CD) N°: 078/14

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

Estimados alumnos y alumnas:

Tenemos el agrado de presentarles la oferta de cursos correspondiente al **2do Ciclo lectivo 2014**.

Recomendamos leer con atención toda la oferta, a fin de decidir los cursos que mejor atiendan sus necesidades e intereses particulares.

Así también sugerimos, que se inscriban únicamente en aquellos cursos que puedan cursar con regularidad, ya que una vez iniciadas las clases, no podrá dar de baja la/las asignatura/s.

Los alumnos que se inscriban en algún curso virtual, (Programa Virtual Quilmes - incorporadas en esta oferta) recomendamos leer el instructivo básico que se incluye al final del cuadernillo.

Como siempre, el proceso de inscripción lo realizarán con un Tutor docente que puede asesorarlos sobre las dudas e inquietudes que les surjan.

Queremos enfatizarles que la responsabilidad en la elección es de cada uno de Ustedes. Para tomar esta decisión, van a contar con varios instrumentos en el momento de la inscripción, con la ayuda de un Tutor Docente; con las recomendaciones del Director de la carrera; con la información sobre los contenidos de cada uno de los cursos y las sugerencias de conocimientos previos que realizan los mismos profesores, así como con los antecedentes en docencia, investigación y/o extensión de cada uno de ellos/as.

La elección debe realizarse teniendo en cuenta sus intereses y necesidades. Utilicen estas herramientas para definir un itinerario curricular provechoso para su futuro.

A su vez y ante cualquier duda pueden acercarse, en las semanas previas a la inscripción, como también durante los diferentes períodos lectivos a esta Dirección. Tomen en cuenta esta información tanto en la primera, como en las subsiguientes inscripciones.

Por último, informarles que a partir del ciclo 2008, la Dirección de la Carrera han modificado los requisitos para acceder al Sistema de Pasantías (SIPA). A tal efecto, se ha diseñado un ***"Seminario Taller de pasantías" de carácter obligatorio para aquellos alumnos que a la fecha no hayan realizado pasantías. Se cursará por única y necesariamente antes de iniciar una pasantía. Se ofrecerá todos los cuatrimestres.*** El Seminario Taller, tiene por objeto garantizar un óptimo desempeño en el transcurrir de las prácticas.

Finalmente, informarles que se han incorporado nuevos cursos en el núcleo electivo y se produjeron algunas modificaciones en las franjas horarias a efecto de mejorar la asistencia a los cursos.

Sin más, los saluda.
Cordialmente.



Ariel Barreto
Director

Licenciatura en Administración Hotelera

¿Sabías que?

La UNQ creó Programa de Becas Sociales. Existen becas de: grado, material bibliográfico, guardería, residencia, comedor y de ayudas económicas excepcionales. También hay becas del Ministerio de Educación (Programa Nacional de Becas Universitarias) y de Bancos y Fundaciones.

**Información Becas: Box 3.
Tutorías**

¿Sabías que?

En el nuevo régimen de estudio encontrarás información sobre el sistema de evaluación, la cantidad de ausentes permitidos, el año lectivo, las condiciones de regularidad, el sistema de reincorporaciones, etc.

Información: Ver Régimen de estudios en pág. 5 a 8 y/o en www.unq.edu.ar

¿Sabías que?

Si por algún motivo no puedes cursar ninguna asignatura en el cuatrimestre o año tienes derecho a pedir Licencia. Información: Ver Régimen de estudios en pág. 5 a 8 y/o en www.unq.edu.ar

¿Sabías que?

Para obtener el Título de Licenciado en Administración Hotelera se deben cumplimentar **300 horas de pasantías académicas supervisadas** obligatorias en establecimientos hoteleros, gastronómicos y/o afines a la actividad.

¿Sabías que?

La PASANTÍA ACADEMICA es la extensión orgánica del sistema educativo a Hoteles, empresas del sector servicios o actividades afines para que los alumnos realicen prácticas relacionadas con su educación y formación en la Empresa durante un lapso determinado.

¿Sabías que?

La situación de Pasantía no creará ningún otro vínculo para el pasante, más que el existente entre el mismo y el Ministerio de Cultura y Educación, no generándose relación jurídica alguna con el Hotel o Empresa en donde se efectúe la práctica educativa, siendo la misma de carácter voluntario. Las pasantías se materializarán con la concurrencia de los alumnos a las empresas del sector que acepten las condiciones de la Ley Nacional de Pasantías (26427).

más información: Dirección de la Carrera
Administración Hotelera / Coordinación de
Pasantías : **Departamento de E&A - Of. 109**
Tel. 4365-7100 int. 5952

infopasantias@unq.edu.ar
<http://hoteleria.blog.unq.edu.ar>

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA
PLAN DE ESTUDIOS 2003**

Acreditación de la Licenciatura en Administración Hotelera.

Para obtener la Licenciatura en Administración Hotelera se deberán sumar 300 créditos académicos que se reunirán de la siguiente manera:

1. El Diploma en Economía y Administración: otorga 150 créditos, de los cuales, 60 créditos están *conforman por 6 cursos orientados a carrera*.

Los cursos orientados a Administración Hotelera son:

- a. Administración General
- b. Contabilidad General
- c. Administración Estratégica
- d. Costos
- e. Matemática Financiera
- f. Introducción al Turismo

2. El Ciclo de Especialización en Administración Hotelera: otorga 150 créditos, está organizados en:

a. Un Núcleo de Cursos Básicos Obligatorios que otorga	24 créditos
b. Un Núcleo de Cursos de Licenciatura que otorga	88 créditos
c. Un Núcleo de Cursos Electivos que otorga	38 créditos
d. Otros requisitos: PASANTIAS	(300 horas)

Características de cada Núcleo de Cursos:

a) Núcleo de Cursos Básicos Obligatorios

Las asignaturas de este núcleo corresponden a temáticas básicas de la especialidad y son requisitos para otras asignaturas.

b) Núcleo de Cursos de Licenciatura

La oferta del núcleo de licenciatura incluye:

Un grupo de cursos que son de cursado obligatorio y que otorgan 24 créditos.

Un grupo de cursos de las áreas de administración y hotelería que otorga 40 créditos y cuya oferta puede ser ampliada y/o modificada de acuerdo a los criterios académicos que en cada caso se establezcan.

Tres niveles de Inglés Hotelero, que otorgan 24 créditos.

c) Núcleo de Cursos Electivos

Se completarán 38 créditos de cursos electivos. Incluirán una oferta de Cursos de distintas áreas, que se establecerán en cada oportunidad. Puede incluir la oferta de Cursos de otras carreras.

d) Otros requisitos: PASANTIAS:

Para la obtención del Título de Licenciado en Administración Hotelera se deberán cumplimentar **300 horas de pasantías académicas supervisadas** en establecimientos hoteleros/gastronómicos y/o afines a la actividad.

d.1) Consideraciones importantes sobre Pasantías

¿QUE ES UNA PASANTIA?

Se denomina PASANTÍA ACADEMICA a la extensión orgánica del sistema educativo a Hoteles, Empresas del sector Servicios o actividades afines para que los alumnos realicen prácticas relacionadas con su educación y formación en la Empresa durante un lapso determinado.

La situación de Pasantía no creará ningún otro vínculo para el pasante, más que el existente entre el mismo y el Ministerio de Cultura y Educación, no generándose relación jurídica alguna con el Hotel o Empresa en donde se efectúe la práctica educativa, siendo la misma de carácter voluntario.

Las pasantías se materializarán con la concurrencia de los alumnos a las empresas del sector que acepten las condiciones de la Ley Nacional de Pasantías (26427).

¿CUALES SON LOS OBJETIVO DE LAS PASANTIAS?

- Que el alumno puedan **relacionar la teoría con la práctica mediante su participación activa en las actividades laborales del sector** y sus distintas áreas funcionales.
- Que el pasante pueda **vivenciar la realidad operativa y laboral**, compenetrándose con las demandas del cliente y las exigencias de cada puesto de trabajo.
- Que el alumno colabore en todas las actividades que le sea posible, y de esta manera **asimilar nuevos conocimientos y experiencias** que el personal le pueda transmitir, cumpliendo estrictamente con todas las normas y procedimientos involucrados en la prestación del servicio.
- Vincular al alumno al sector turístico hotelero, de manera de favorecer la inserción laboral.**

¿CUANDO PUEDO REALIZAR LA PASANTÍA Y CUÁNTO TIEMPO DURA?

Las pasantías **se pueden desarrollar en cualquier periodo del año**; todo dependerá de la oferta del sector y la disponibilidad del alumno. En cuanto a **la duración de la pasantía se establece como mínimo dos meses y máximo un año, renovable por seis meses.** La Ley (26427) establece que **no podrá exceder más de 20 horas de trabajo semanal, en 5 días, los cuales pueden comprender sábados, domingos y feriados.**

¿CÓMO PUEDO ACCEDER A UNA PASANTIA?

Para acceder a una Pasantía, **los alumnos tendrán que:**

- **Haber finalizado la Diplomatura en Economía y Administración.**
- **Cursar el “Seminario Taller de práctica pre-profesional/pasantías”** (Ver oferta de cursos)
- **Declarar conocer lo estipulado en el Decálogo de Pasantías.**
- **Haber aprobado o estar cursando las asignaturas del Núcleo Básico Obligatorio: (Organización Hotelera / Gestión de Servicios Hoteleros / Gestión de AA & BB).**
- **Mantener la condición de Alumno Regular.**
- **Poseer C.U.I.L.**

Cumplido esto, podrá realizar una práctica previa inscripción en el Sistema de Pasantías (SIPA), el cual administra la Dirección de la Carrera.

La inscripción, se realiza de manera electrónica. En el Seminario Taller, se darán los detalles de inscripción y funcionamiento del SIPA. (Ampliar en: <http://hoteleria.blog.unq.edu.ar>)

¿COMO ME POSTULO A LAS PASANTIAS?

Las ofertas de pasantías y los puestos de aprendizaje se publican en la web:

<http://hoteleria.blog.unq.edu.ar> Para poder postularse, debe cumplir con los “REQUISITOS” antes mencionados.

¿CÓMO SE APRUEBA?

Esta práctica profesional o pasantías **se aprueba o acredita mediante la entrega de un Informe de Pasantías o Laboral** (que el alumno debe elaborar y entregar en la Dirección de la Carrera). **Estos informes deben contener la Ficha de Evaluación y Constancias de Pasantías de manera tal que puedan acreditar de manera fehaciente 300 horas de trabajo en hoteles y/o empresas del sector turístico.** Estos documentos serán provistos por la Dirección, disponibles en el blog de la carrera.

CONTACTOS COORDINACION DE PASANTIAS:

Coordinadores:

Stella M. Pereyra :: gestionsipa@unq.edu.ar :: Dpto. E&A - Oficina 109

Marian Lizurek :: infopasantias@unq.edu.ar :: Dpto. E&A - Oficina 109

Ariel Barreto :: admhotel@unq.edu.ar :: Dpto. E&A - Oficina 110

Días y horarios de atención: Lunes a viernes 14.00 a 20.00 hs.

Tel.: 4365-7100 - Int.: 5952

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA
PLAN DE ESTUDIOS 2003 – Resolución (CS) Nº 177/03**

CICLO DE ESPECIALIZACIÓN

A. Núcleo de Cursos Básicos Obligatorios: 24 créditos

Tipo	Área	Asignatura	VH	Créditos
obligatorio	Hotelería	Organización Hotelera	4	8
obligatorio	Hotelería	Gestión de Servicios Hoteleros	4	8
obligatorio	Hotelería	Gestión de Alimentos y Bebidas	4	8
	TOTALES		12	24

B. Núcleo de Cursos de Licenciatura: 88 créditos

Tipo	Área	Asignatura	VH	Créditos
obligatorio	Administración	Estados Contables y toma de decisiones	4	8
obligatorio	Administración	Control de Gestión	4	8
obligatorio	Administración	Taller de Integración	4	8
	Administración	Marketing	4	8
	Administración	Recursos Humanos	4	8
	Derecho	Derecho Comercial y Tributario	4	8
	Hotelería	Servicio de Alimentos y Bebidas	4	8
	Hotelería	Congresos y Eventos	4	8
	Idiomas	Inglés Hotelero I	4	8
	Idiomas	Inglés Hotelero II	4	8
	Idiomas	Inglés Hotelero III	4	8
	TOTALES		44	88

C. Núcleo de Cursos Electivos: 38 créditos

38 créditos en asignaturas de la oferta de distintas áreas, según se determine en cada oportunidad.

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA
Oferta de cursos 2do. Cuatrimestre 2014
Resolución (CD) N°: 078/14

Área	Núcleo	Curso	Horario	Docente	Cursos que se recomienda tener aprobado	Cr
Hotelería	Básico Obligatorio	Organización Hotelera	Lunes y Jueves 18 a 20	Coústé, María Elisa	Introducción al turismo.	8
Hotelería	Básico Obligatorio	Organización Hotelera	Martes y viernes de 16 a 18	Méndez, Mabel	Introducción al turismo.	8
Hotelería	Básico Obligatorio	Gestión de Servicios Hoteleros	Lunes y Jueves 16 a 18	Pogorelsky, Leonardo	Organización Hotelera	8
Hotelería	Básico Obligatorio	Gestión de Servicios Hoteleros	Lunes y jueves 18 a 20	Barreto, Ariel	Organización Hotelera	8
Hotelería	Básico Obligatorio	Planificación Gastronómica – VIRTUAL^(*) (Equivale a: <i>Gestión de Alimentos y Bebidas</i>)	Inicia 22/09/2014 - Finaliza: 11/01/2015	Prof. Bacigalupo, María Julia - Pichat, Pablo <i>Véase instructivo básico como acceder al campus UVQ al final del doc.</i>	Organización Hotelera / Gestión de Serv. de A&B	8
Hotelería	Básico Obligatorio	Gestión de Alimentos y Bebidas	Lunes y jueves de 20 a 22	Gala, Valeria	Organización Hotelera / Gestión de Serv. de A&B	8
Hotelería	Licenciatura	Servicio de Alimentos y Bebidas	Lunes y jueves 18 a 20	Enrique García	Organización Hotelera	8
Hotelería	Licenciatura	Servicio de Alimentos y Bebidas	Martes y viernes 16 a 18	Gabriela Magri Harsich	Organización Hotelera	8
Hotelería	Licenciatura	Congresos y Eventos	Miércoles de 14 a 18	Héctor, Naredo	Adm. de empresas / Introducción al Turismo.	8
Admin.	Licenciatura	Estados Contables y toma de decisiones	Lunes y jueves 20 a 22	Bonifati, Pablo	Adm. de Empresas / Contabilidad General / Costos	8
Admin.	Licenciatura	Marketing	Martes y viernes 18 a 20	Albarellos, Aldo	Adm. de Empresas / Contabilidad Gral. / Costos	8
Admin.	Licenciatura	Marketing	Martes y viernes 20 a 22	Albarellos, Aldo	Adm. de Empresas / Contabilidad Gral. / Costos	8
Admin.	Licenciatura	Recursos Humanos	Lunes y jueves 18 a 20	Gaiardo, Norma	Adm. de Empresas / Org. Hotelera / G.S.H.	8
Admin.	Licenciatura	Recursos Humanos	Lunes y jueves 20 a 22	Gaiardo, Norma	Adm. de Empresas / Org. Hotelera / G.S.H.	8

Admin.	Licenciatura	Recursos Humanos	Martes y viernes 20 a 22	Uriel, Cristian	Adm. de Empresas / Org. Hotelera / G.S.H.	8
Derecho	Licenciatura	Derecho Comercial y Tributario	martes y viernes 18 a 20	Zunino, Gustavo	Adm. de Empresas / Org. Hotelera / G.S.H.	8
Derecho	Licenciatura	Derecho Comercial y Tributario	Lunes y Jueves 20 a 22	Mandelik, Mabel	Adm. de Empresas / Org. Hotelera / G.S.H.	8
Admin	Licenciatura	Control de Gestión	Lunes y jueves 18 a 20	Troyanovich, Fabián	Adm. de Empresas / Contabilidad / Estados Contables	8
Admin	Licenciatura	Taller de Integración	Martes y viernes, 18 a 20	Cannizzaro, Ezequiel	N.B.O. / Adm. / Costos / Contabilidad / Est. Contables / Marketing.	8
Idiomas	Licenciatura	Inglés Hotelero I	Lunes y jueves 08.30 a 10.30	Duch, Virginia		8
Idiomas	Licenciatura	Inglés Hotelero I	Martes y viernes 18 a 20	Balcarce, Gimena		8
Idiomas	Licenciatura	Inglés Hotelero II	Lunes y jueves 8:30 a 10:30	Anselmo, Gabriela	Ingles Hotelero I	8
Idiomas	Licenciatura	Inglés Hotelero II	Martes y viernes 18 a 20	De la Orden, Cecilia	Ingles Hotelero I	8
Idiomas	Licenciatura	Inglés Hotelero III	Lunes y jueves 10:30 a 12:30	Anselmo, Gabriela	Ingles Hotelero II	8
Idiomas	Licenciatura	Ingles Hotelero III	Martes y viernes 20 a 22	Balcarce, Gimena	Ingles Hotelero II	8
Idiomas	Electivo	Portugués I	Sábado de 11 a 14	Rodríguez, Marco Antonio		6
Idiomas	Electivos	Portugués I	Miércoles 18 a 21	Rodríguez, Silvia		6
Idiomas	Electivos	Portugués II	Miércoles 09 a 12	Rodríguez, Silvia	Portugués I	6
Idiomas	Electivos	Portugués II	Miércoles 14 a 17	Rodríguez, Silvia	Portugués I	6
Idiomas	Electivos	Francés I	Miércoles 18 a 21	Delayel, Silvia,		6
Idiomas	Electivos	Francés II	Miércoles 15 a 18	Delayel, Silvia,	Francés I	6
Hotelería	Electivo	Comercialización de la Pyme Hotelera	Martes y Viernes 20 a 22	Zanchetti, Walter	Núcleo Básico Obligatorio Licenciatura / Marketing	8
Admin.	Electivo	Contabilidad Hotelera	Miércoles de 18 a 22	Bonifati, Pablo	Núcleo Básico Obligatorio Licenciatura / Contabilidad / Est. Contables	8

Turismo	Electivo	Agencias de Viajes	Miércoles de 8.30 a 12.30	Kohen Pablo	Núcleo Básico Obligatorio Licenciatura	8
Hotelería	Electivo	Curso Básico de Reservas SABRE	Miércoles 18 a 22 (Bimestral: ago - oct)	Piedras, Marcelo	Núcleo Básico Obligatorio Licenciatura	4
Hotelería	Electivo	Curso Básico de Reservas SABRE	Miércoles 18 a 22 (Bimestral: oct-dic)	Piedras, Marcelo	Núcleo Básico Obligatorio Licenciatura	4
Hotelería	Electivo	Sistema de Gestión Hotelero Gastronómico	Miércoles de 18 a 22	Zanchetti, Walter	Núcleo Básico Obligatorio Licenciatura	8
Admin.	Electivo	Investigación de Mercado	Martes y viernes 18 a 20	Azeglio, Armando E.	Administración de Empresas. RRHH	8
Hotelería	Obligatorio - Pasantías	Seminario Taller Práctica pre-profesional Pasantías	Miércoles 18 a 22 (Bimestral: ago - oct)	Pereyra, Stella Maris	Organización Hotelera / Gestión de Serv. de A&B/ Gestión de Servicios Hoteleros	0
Hotelería	Obligatorio - Pasantías	Seminario Taller Práctica pre-profesional Pasantías	Miércoles 18 a 22 (Bimestral: oct-dic)	Pereyra, Stella Maris	Organización Hotelera / Gestión de Serv. de A&B/ Gestión de Servicios Hoteleros	0
Turismo	Electivo UVQ	Calidad de Servicios y Satisfacción al cliente - VIRTUAL^(*)	Inicia 22/09/2014 - Finaliza: 11/01/2015	Iglesias, Cristina / Vilella, Leonel Véase instructivo básico como acceder al campus UVQ al final del doc.	Organización Hotelera / Gestión de Serv. de A&B/ Gestión de Servicios Hoteleros	8

(*) Para acceder a los cursos virtuales, deben pasar una semana antes de su inicio por la Dirección de la Carrera para retirar login y password (para quienes cursan por primera vez). Lea atentamente el instructivo básico "como acceder al campus virtual UVQ, disponible en esta oferta, al final del documento.

RESUMEN:
CONTENIDOS MINIMOS DE LOS CURSOS

CURSO: ORGANIZACIÓN HOTELERA

Área: Hotelería

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Básicos Obligatorios

Modalidad: presencial

Docentes: María Elisa, Cousté :: Mabel, Méndez.

Contenidos mínimos: La hospitalidad. Gastronomía y hospedaje. Evolución de las modalidades. La hotelería a partir de la revolución industrial. El siglo XX y la hotelería moderna. Estrategias corporativas a nivel global. Expansión de cadenas. Modalidades de asociación. Situación de la hotelería en Argentina. Categorización. Normativas. La organización del Hotel. Departamentalización. Las áreas de servicio hotelero: Objetivos, funciones, interrelaciones. Producción de los servicios.

Forma de Evaluación: Parcial, trabajos prácticos y examen integrador.

Horas de estudio recomendadas (extra clase): 4 horas semanales.

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Los correspondientes al curso Industria de la hospitalidad / Introducción al Turismo.

Breve curriculum vitae de los docentes:

María Elisa Cousté.

Directora de la carrera en la Universidad (1995 a 2007)._Directora del Centro de Capacitación de la Asociación de Hoteles, Rest. Conf. y Cafés de Buenos Aires (1994-2003). Se ha desempeñado en la Universidad Católica de Santo Domingo, como docente, capacitadora para empresas hoteleras del país y como Directora de Extensión. Ha desarrollado e implementado programas de capacitación para hotelería y gastronomía en Rep. Dominicana, México, Brasil, España y Argentina. Directora Proyecto de Investigación: La problemática de la Gestión de las pymes hoteleras

e-mail: mecouste@unq.edu.ar

Mabel Méndez:

Licenciada en Administración Hotelera (UNQ). Integrante del Proyecto de Extensión (UNQ) UNIVERSIDAD, GOBIERNO Y EMPRESA PARA EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO SUSTENTABLE: "La Mejora en la Actividad Turística como Elemento Dinamizador de la Comunidad de San Miguel del Monte".

e-mail: mmendez@unq.edu.ar

CURSO: GESTION DE SERVICIOS HOTELEROS

Área: Hotelería

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Básicos Obligatorios

Modalidad: presencial

Docentes. Pogorelsky, Leonardo :: Barreto, Ariel

Contenidos mínimos: Departamento de Ama de Llaves. Estructura. Organización. Funciones. Puestos de trabajo. Áreas de responsabilidad: habitaciones, áreas públicas. Equipos, elementos e insumos de uso en el área. Procedimientos y técnicas de trabajo.

La lavandería: servicios que ofrece. Circuitos. Controles. Inventarios y presupuestos del departamento. Departamento de Front-Desk: Estructura. Organización. Puestos de Trabajo. Funciones. Habitaciones. Tarifas. Planes de alojamiento. Procedimientos de Check in y Check out. Auditoría nocturna. Controles. Control de cuentas. Estadísticas del sector.

Forma de evaluación: dos parciales, coloquio final y un TP integrador al final del curso.

Horas de estudio recomendadas: 3 horas semanales

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: El curso Organización Hotelera.

Breve curriculum vitae de los docentes:

Leonardo Pogorelsky:

Licenciado en Turismo. Se ha desempeñado en el Departamento de Recepción de hoteles de 4 y 5 estrellas y en administración de hoteles pequeños. Desde 1989 hasta la actualidad dicta asignaturas relacionadas con el área de Recepción en institutos terciarios y universidades.

e-mail: pogorelsky_l@hotmail.com

Ariel Barreto:

Licenciado en Administración Hotelera (UNQ.). Finalizó la Maestría en Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos en la Universidad Internacional de Andalucía; España. Actualmente cursando el Doctorado en Administración (UNR). Es analista - auditor en Calidad y Productividad bajo Normas ISO. Se desempeña como docente Universitario desde 1995 (UNQ.) y desde 2003 en la Universidad Nac. de San Luis. Docente del Programa UVQ desde 2006 a la fecha. Es Codirector de la Unidad Ejecutora de la Carrera Administración Hotelera desde 2008 a la fecha. Se Desempeñó como responsable de las áreas: Administración y Calidad en empresas de producción y servicios desde 1992-2003. Se desempeñó como asesor y formador del Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica – OEA. Es Consultor Independiente en Gestión y Calidad en el Sector Hotelero.

Es Director del I+D “*Estudio comparativo de prácticas y tendencias de la gestión del capital humano aplicadas directamente a personas en las MiPyMES de alojamiento turístico de Santa Teresita, Partido de la Costa y C.A.B.A.*” (2014-2015). Coordinador del P.E.U.: “*Universidad y escuela: integración de las TICs en los procesos de enseñanza y aprendizaje para su aplicación en empresas turísticas*”. Director del Proyecto de I+D “*La gestión del capital humano en las MiPyMES de alojamiento turístico de la CABA* (2011-2013).

e-mail: abarreto@unq.edu.ar

CURSO: GESTION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Área: Hotelería

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Básicos Obligatorios

Modalidad: Presencial.

Docente: María Julia Bacigalupo :: Valeria Gala

Contenidos mínimos: Planificación de la empresa gastronómica. La función gerencial. El mercado gastronómico. Criterios de segmentación. La competencia. Estrategias genéricas y funcionales. El producto gastronómico. El menú y su desarrollo. El menú como master plan. Recetas estándar. Determinar la inversión necesaria para un negocio gastronómico. Listado de necesidades. Gastos pre apertura. Estimación de ventas, determinar escenarios posibles y fijación de precios en un negocio de venta de alimentos y bebidas. Determinación de los costos: fijos y variables, directos e indirectos. Costos de producción, costos de mano de obra y gastos operativos. Confección de presupuesto económico. El punto de equilibrio. Cálculo e interpretación de la rentabilidad. Marketing gastronómico en hotelería y restaurantes. Organización administrativa de las compras. Formularios. Recepción y almacenamiento de mercaderías. Indicadores de gestión. Forma de evaluación: un parcial y un trabajo en grupo, que se desarrollará durante todo el cuatrimestre a entregar mediante exposición oral y defensa del trabajo.

Forma de evaluación: dos parciales, y un TP integrador al final del curso.

Horas de estudio recomendadas: 3 horas semanales

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Los correspondientes al curso de Organización Hotelera y Gestión de Servicio de Alimentos y Bebidas.

Breve curriculum vital del docente:

María Julia Bacigalupo:

Es Ingeniera Agrónoma con estudios de postgrado en Agronegocios de la Facultad de agronomía de la UBA, y maestranda en la misma especialidad. Se desempeñó como chef de cocina desde el año 1989 logrando así un conocimiento profundo de la producción en restaurantes. Ha sido chef comercial, aplicando estrategias de marketing y ventas al sector con productos convenientes. Es capacitadota y asesora de negocios para emprendimientos agroalimentarios y gastronómicos. Es capacitadota y asesora de negocios para emprendimientos agroalimentarios y gastronómicos.

e-mail: majubaci@sion.com

Valeria Gala:

Licenciada en Administración Hotelera de la UNQ, Maestranda en Desarrollo y Gestión de Destinos Turísticos, Cursos de Posgrado: Gestión de Empresas de Servicios y en Gestión Competitiva de MiPyMES de Servicios Turísticos. Tiene experiencia docente en institutos terciarios. Actualmente se encuentra desarrollando profesionalmente hoteles del interior de nuestro país. Es Co-directora del Proyecto de Extensión: Gestión del Patrimonio para la revalorización de la identidad de las comunidades.

CURSO: SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Área: Hotelería

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos de Licenciatura

Modalidad: presencial

Docentes: Enrique, García :: Gabriela, Magri Harsich

Contenidos mínimos:

Este Curso propone conocer el funcionamiento de una empresa gastronómica desde su función interna, analizar los distintos puestos de trabajo, formas y estilos de servicio adaptados a cada tipo de establecimiento. Conocer el equipamiento requerido, las materias primas utilizadas en la producción de alimentos, elaboración de cartas e introducirse en el conocimiento de enología y licorería.

Forma de evaluación: parciales, trabajos prácticos y examen integrador.

Horas de estudio recomendadas: 3 horas semanales

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Organización Hotelera

Breve curriculum vitae de los docentes:

Enrique García

Es Técnico Universitario en Administración Hotelera (plan 92) de esta Casa de Estudios. Posee experiencia como instructor y capacitador desde 1992 en las áreas de servicios de alimentos y bebidas en distintas empresas, siendo actualmente el responsable del Departamento de Gestión Administrativa de la Secretaría de Extensión Universitaria UNQ.

Ha desempeñado varios cargos en el ámbito privado, específicamente en empresas del sector turismo y servicios desde 1997 al 2003. También se desempeña como asesor y miembro del proyecto de extensión universitaria "Universidad, gobierno y empresas para el desarrollo sustentable – La mejora en la Actividad Turística como elemento dinamizador de la comunidad de San Miguel del Monte". Proyecto del Área de Hotelería y Turismo.

e-mail: engarcia@unq.edu.ar

Gabriela Magri Harsich

Licenciada en Administración Hotelera. Posee formación de Posgrado en Evaluación de Puestos de Trabajo en el Marco de la Gestión de los Recursos Humanos. Maestrando en Desarrollo y Gestión del Turismo, orientación en Destinos Turísticos (UVQ- en instancia de Tesis Final). Posee experiencia docente en los cursos de Turismo y Hotelería en la Universidad de Palermo. Es miembro del equipo de trabajo e investigación de la Licenciatura en Administración Hotelera. Docente de Planificación Gastronómica en la Licenciatura en Hotelería y Turismo de la Secretaría de Educación Virtual de la UNQ, Investigador miembro del Proyecto I+D "LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN LAS MIPYMES DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO DE LA CABA (2011-2013)

e-mail: gmagriharsich@unq.edu.ar

CURSO: CONGRESOS Y EVENTOS

Área: Hotelería

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos de Licenciatura

Modalidad: Presencial

Docente: Héctor Naredo :: Pereyra, Stella Maris

Contenidos mínimos: Ceremonial. Protocolo. Etiqueta. La precedencia. Ceremonial en eventos gastronómicos. Ceremonial escrito. Ceremonial y seguridad. Ceremonial empresario. Congresos y convenciones. Tipología de eventos. Planificación. Organización. Toma de decisiones. Materiales. Invitaciones. Publicidad y prensa. Stands y salas especiales. El personal. Puesta en marcha. Dirección y coordinación.

Forma de evaluación: 2 parciales, un trabajo práctico grupal y examen integrador.

Horas de estudio recomendadas: 3 horas semanales

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Los incluidos en los cursos Industria de la Hospitalidad y Administración de empresas.

Breve curriculum vitae de los docentes:

Naredo Héctor

Licenciado en Relaciones Públicas y Relaciones Humanas. Vicepresidente del Consejo de Profesionales de Relaciones Públicas de la Pcia. de Bs. As. Profesor Titular de la cátedra de Relaciones Públicas de la Universidad de Morón. Director de la carrera en Relaciones Públicas de la Universidad Mercante. Director Ejecutivo del Estudio HN dedicado a investigación y consultoría en Relaciones Públicas, Comunicaciones y Organización de Eventos.

e-mail: hectornaredo@hotmail.com

Stella Maris Pereyra:

Lic. en Administración Hotelera, UNQ. Posgrados: Maestría en Tecnología Informática aplicada en Educación (en proyecto de tesis), Especialización en Docencia en Entornos Virtuales; Gestión de MIPYMES de servicios turísticos (2009); Capacitación Docente en Conjunción con Títulos Habilitantes (UTN, 2007); y otros cursos sobre temáticas de RRHH y MKT. Cursos de perfeccionamiento sobre temáticas de diseño web y Community Manager.

Es Investigadora del proyecto I+D: "Estudio comparativo de prácticas y tendencias de la gestión del capital humano aplicadas directamente a personas en las MIPYMES de alojamiento turístico de Santa Teresita, Partido de la Costa y C.A.B.A." (2014-2015). Directora del P.E.U.: "Universidad y escuela: integración de las TICs en los procesos de enseñanza y aprendizaje para su aplicación en empresas turísticas". Docente del Seminario de Prácticas Pre-profesionales para la Lic. en Adm. Hotelera desde el año 2008 a la fecha. Tutora de alumnos y coordinadora del Sistema de Pasantías desde el año 2008 a la fecha.

e-mail: smpereyra@unq.edu.ar

CURSO: ESTADOS CONTABLES Y TOMA DE DECISIONES

Área: Administración

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos de Licenciatura

Modalidad: presencial

Docentes: Pablo Bonifati

Contenidos mínimos: Este curso permitiría al alumno adquirir una nueva visión de la actividad hotelera, descubriendo la dinámica del negocio a través del análisis de principios y conceptos financieros – contables como herramientas para la gestión.

El programa está orientado a analizar y jerarquizar la información al momento de tomar decisiones. Se estudiarán las pautas presupuestarias y la elaboración de presupuestos, los que a través de un esquema de integración, conformarán los estados Contables Proyectados, para concluir en un análisis metodológico que permita interpretar los Resultados y determinar las tendencias

Forma de evaluación: 2 parciales, trabajos prácticos y examen integrador.

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales.

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso. Los relacionados con los cursos de Administración de empresas, Contabilidad General y Costos.

Breve curriculum vitae de los docentes:

Pablo Bonifati:

Contador Público Nacional y completó el posgrado en Gestión de Pymes, ambos títulos de la Universidad Nacional de Buenos Aires.

En la actualidad, se desempeña como profesor Asociado en la Universidad Nacional de Quilmes.

Miembro integrante del área de Administración desde el año 1993, impartió distintas asignaturas vinculadas con su campo profesional, tanto en la Carrera de Administración Hotelera como en la Diplomatura en Ciencias Sociales y Economía y Administración.

Docente de grado y posgrado de la universidad Virtual de Quilmes desde el año 2002.

En lo referente a vinculación y transferencia, tutor del área de Administración para el Programa de Formación Docente y Auxiliares académicos, tutor de pasantías Universitarias en la carrera de Administración Hotelera, expositor y miembro organizador de distintos congresos relacionados con su actividad. Ex coordinador del Área de Administración.

Es Gerente de Administración y Finanzas en una empresa de servicios y titular de estudio contable para la pequeña y mediana empresa.

Autor de la obra "Legislación Impositiva" del Bachillerato de adultos de la UVQ. (2003) Editorial Universidad Nacional de Quilmes y coautor de los libros: Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros (2008). Editorial Osmar Buyatti y Emprender el Camino 2da edición (2010). Editorial Osmar Buyatti.

e-mail: pbonifa@unq.edu.ar

CURSO: MARKETING

Area: Administración

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos de Licenciatura

Modalidad: Presencial

Docente: Aldo Francisco Albarelos

Contenidos mínimos: Fines y funciones del marketing. Teoría general del marketing. Marketing de servicios. El proceso decisorio del consumidor. Concepto de diferenciación de producto, valor y segmentación. El proceso de planeamiento en marketing. Análisis del producto, del mercado, de la competencia, de segmentación. La investigación de mercado. Aspectos funcionales del marketing. El producto: ciclo de vida. Marcas. La distribución del servicio. Logística. Canales de distribución. Concepto, flujo, funciones y evolución. Redes de distribución. Impulsión. La mezcla promocional. El Precio. Políticas de fijación de precios. Las tarifas hoteleras. Implementación de un plan de marketing para hotelería.

Forma de evaluación: Exámenes parciales, Tests de lecturas, Trabajos prácticos y elaboración de un Plan de Marketing

Horas de estudio recomendadas: incluyendo las lecturas y los trabajos, se requiere una dedicación de 10 horas semanales.

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: es aconsejable haber cursado: Administración de Empresas, Contabilidad General y Costos.

Breve curriculum vitae del docente:

Aldo Francisco Albarelos:

Licenciado en Administración U.B.A. Docente de la Universidad de Buenos Aires en la cátedra de Comercialización II. Profesor del Posgrado de Trade Marketing and Retail. Profesor del Postgrado en Marketing de la Universidad Tecnológica Nacional. Profesor de IDEA. Se ha desempeñado ocupando puestos gerenciales en el sector privado: Grupo Austin, High Tech Medical, Grupo Pampa, Furlotti. Ha realizado trabajos de consultoría y capacitación en el exterior: Brasil, Uruguay, Estados Unidos, Italia, Suiza.

e-mail: aalbarelos@arnet.com.ar

CURSO: RECURSOS HUMANOS

Área: Administración

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos de Licenciatura

Modalidad: presencial

Docente: Norma Beatriz, Gallardo, Uriel Cristian

Contenidos mínimos: Organización y Objetivos y de la administración de Recursos Humanos. Planeación de los recursos humanos. Demandas. Reclutamiento. Diseño y análisis de puestos. Selección de personal. Métodos. Desarrollo y evaluación. Capacitación y desarrollo. Planeación de la carrera profesional dentro de la organización. Desvinculación. Evaluación del desempeño. Calidad de la vida laboral. Auditoría de la función de administración de recursos humanos. Rol de los recursos humanos dentro de las empresas de servicios.

Forma de evaluación: 2 parciales individuales y 1 examen grupal integrador.

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales.

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: es aconsejable tener conocimientos sobre administración y haber cursado algunos de los cursos específicos de hotelería (Organización Hotelera, y/o Gestión de servicios Hoteleros)

Breve Currículo vitae del docente:

Norma Beatriz Gaiardo

Licenciada en Relaciones Industriales de UADE. Posee estudios de Postgrado en Gestión Organizacional (Universidad Latinoamericana). Gerenciamiento de Centros educativos rurales (Instituto Ruppín- Universidad de Tel Aviv, Israel). Marketing (Fundación Conrad Adenauer). Cuenta con antecedentes en docencia universitaria en UADE . UM y docencia de postgrado en la Universidad de Belgrano. Invitada de Universidades y Centros de altos estudios del interior y exterior del país. En el orden profesional se desempeña como Directora de CLAIC Co.Ltd.(China Latin America), Fundadora y Directora de Diíta Internacional. Representante para Arg.y Am. Latina de la Univ. de LiaoNing (RPCChina) Es consultora organizacional y de negocios en procesos de reingeniería y cambio para

Individuos, Instituciones, Empresas y Grupos empresarios. Creadora y conductora de Programas de Capacitación en temáticas de Recurso Humanos

e-mail: ngaiardo@unq.edu.ar

Uriel Cristian.

Licenciada en Relaciones del Trabajo (UBA). Posee estudios de Postgrado en Business Administration (UBA) Cuenta con antecedentes en docencia universitaria de grado y postgrado en UBA, UNQ y de grado en UCA Salta, UAE y Univer de la Marina Mercante. Docente de Extensión universitaria en la UNQ, UBA y otras. Posee una vasta experiencia profesional en organizaciones públicas y privadas gerenciando el área de Personal (Reclutamiento y selección, Formación y desarrollo – Compensaciones) Se destaca su actividad como consultor independiente para PYMES y coaching en sistemas de remuneraciones desde 2004.

Investigador miembro del Proyecto I+D “Estudio comparativo de prácticas y tendencias de la gestión del capital humano aplicadas directamente a personas en las MIPyMES de alojamiento turístico de Santa Teresita, Partido de la Costa y C.A.B.A.” (2014-2015).

e-mail: curiel@unq.edu.ar

CURSO: DERECHO COMERCIAL Y TRIBUTARIO

Área: Derecho

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos de Licenciatura

Modalidades: presencial

Profesores: Gustavo Zunino y Mabel Mandelik

Contenidos mínimos:

El derecho. Fuentes. Derecho privado. Obligaciones. Persona Jurídica. Acto de comercio. Título de crédito. Sociedades comerciales. Empresa. Contratos comerciales. Nuevas figuras: Agencia, Concesión, Leasing, Factoring, Joint Venture. Contratos de Seguro y Quiebra. Concepto de derecho tributario. Clasificación de los tributos. El hecho imponible. La determinación del impuesto. Impuestos. Legislación fiscal vigente.

Forma de evaluación: 2 exámenes parciales teórico-prácticos (escritos u orales), con 1 examen recuperatorio general y 1 examen integrador obligatorio al finalizar el curso.

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: es aconsejable tener conocimientos sobre administración y haber cursado algunos de los cursos específicos de hotelería (Industria de la Hospitalidad, Organización Hotelera, Gestión de Servicios Hoteleros)

Breve curriculum vitae de los docentes:

Gustavo Zunino:

Abogado y procurador nacional (UBA). Estudios de posgrado en Derecho Empresarial, Bancario y Compraventa Internacional (Fac. Derecho -UBA). Docente de "Análisis Económico y Financiero" y de "Economía Política y Argentina" en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Buenos Aires.

e-mail: gzunino@unq.edu.ar

Mabel Mandelik:

Abogada (UM), Estudios de Postgrado en Derecho del Trabajo y la Seguridad Social (UB). Especialista en Mediación Civil, Comercial y Familiar y en Conciliación Laboral. Docente Titular de las Materias Derecho, Derecho Turístico en las carreras de Hotelería, Licenciatura en Turismo y Técnica en Turismo de la Universidad de Morón y de la materia Derecho Comercial y Tributario de la carrera de Licenciatura en Administración Hotelera (UNQ).

Experiencia en turismo y hotelería adquirida a través de su inserción en Empresas de Turismo y Hotelería.

Correo electrónico: mmandelik@unq.edu.ar

CURSO: CONTROL DE GESTION

Área: Administración

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos de Licenciatura

Modalidad: presencial.

Docente: Fabián Troyanovich

Contenidos mínimos:

Planificación financiera. Análisis financiero. Confección y control presupuestario. La Contabilidad de costos. Sistemas de costos. Tipos de costos: fijos, variables, directos e indirectos. Costo de oportunidad. La Contabilidad de gestión. Estructura de Control de gestión. Programación. Auditoría Contable y Operativa. Series estadísticas

Forma de evaluación: 2 exámenes parciales teórico-prácticos, trabajos prácticos y examen integrador.

Horas de estudio recomendadas: 5 horas semanales

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: se recomienda haber cursado Administración de Empresas, Contabilidad, estados contables, y cursos específicos de hotelería.

Breve curriculum vitae del docente:

Fabián Troyanovich.

Es licenciado en Comercialización, Lic. en Administración y Lic. en Relaciones Públicas. Tiene además una Especialización en Comunicación e imagen y Técnicas de gestión y negociación. U.A.D.E. Posee experiencia como docente universitario y con una amplia experiencia profesional. Se ha desempeñado en nivel de Gerencia en Empresas privadas y en el Sector público.

e-mail: ftroyanovich@unq.edu.ar

CURSO: TALLER DE INTEGRACION

Área: Administración

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos de Licenciatura.

Modalidad: presencial

Docentes: Ezequiel Ignacio, Cannizzaro.

Contenidos mínimos:

Esta asignatura tiene la finalidad de integrar los conocimientos adquiridos, tanto del área de administración, como de la actividad hotelera específica. A partir de la selección de una problemática o proyecto a realizar, el alumno deberá aplicar e integrar aspectos teóricos, metodológicos e instrumentales.

Forma de evaluación: Elaboración de un proyecto de negocio. Pre-entrega a fin del cuatrimestre. Entrega final en mesa examinadora para su defensa.

Horas de estudio recomendadas: 8 horas semanales

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Se recomienda tomar este curso hacia el final de la carrera. Se requieren conocimientos de administración, costos, contabilidad, estados contables, marketing, y todos los cursos del área de hotelería.

Breve curriculum vitae de los docentes:

Ezequiel Ignacio Cannizzaro

Licenciado en Administración, egresado de la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA. En el ámbito académico se desempeña como docente en la Universidad de Quilmes y en Campus Virtual desde 2007 en los cursos de Estados Contables, Taller de Integración, Herramientas clave para la gestión de las MiPymes hoteleras y Emprendimientos de Servicios. Ha realizado diversos trabajos y publicaciones en congresos y encuentros en carácter de ponente. También se desempeña como investigador miembro del Proyecto I+D “*Estudio comparativo de prácticas y tendencias de la gestión del capital humano aplicadas directamente a personas en las MiPyMES de alojamiento turístico de Santa Teresita, Partido de la Costa y C.A.B.A.*” (2014-2015). Coordinador del PEU: “Universidad, Cultura e Identidad. En el ámbito laboral, tiene a su cargo el área administrativa y financiera de una empresa del sector productivo.

e-mail: ecannizzaro@unq.edu.ar

CURSO INGLES HOTELERO I

Área: Idiomas

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos de Licenciatura

Modalidad: presencial

Docente: Lic. Virginia Duch :: Lic. Gimena Balcarce

Contenidos mínimos: Este curso cuatrimestral de 4 (cuatro) horas semanales es de carácter teórico práctico con énfasis puesto en el acto comunicativo del ámbito semiótico específico de los hoteles y

restaurantes. Es un curso introductorio a los intercambios telefónicos y cara-a-cara entre los huéspedes y los miembros del hotel en situaciones de pedido y provisión de información respecto a las características generales y particulares de los hoteles y restaurantes, pedido y toma de reservas en hoteles y restaurantes, el check-in, recepción de huéspedes en bares y restaurantes, órdenes y toma de órdenes en bares y restaurantes, descripción de tragos y platos, informe acerca de precios, horarios, tipos de comidas y bebidas y la comanda.-

El objetivo es que el alumno adquiera los conocimientos y desarrolle las estrategias mínimas para desenvolverse apropiada y adecuadamente en el ámbito de los hoteles y los restaurantes en las situaciones anteriormente mencionadas. Para ello se trabajan las cuatro macrohabilidades de lectura, escritura, escucha y habla partiendo de la optimización de las habilidades receptivas (lectura-escucha) para luego desarrollar las productivas (escritura-habla). Se provee, además, la sistematización gramatical de los patrones retóricos utilizados y el vocabulario técnico específico del campo disciplinar. La evaluación es continua más dos parciales y un trabajo de aplicación. **Forma de evaluación:** Dos evaluaciones y trabajos prácticos integradores.

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales

Breve curriculum vitae de los docentes:

Virginia Duch:

Prof. de Inglés (I.S.F.D. n°24), Licenciado en Educación (UNQ) y Especialización en Docencia en Entornos Virtuales (UVQ), TIF en proceso de aprobación (feb.2011). Docente Ordinaria de la UNQ para cursos de pregrado, grado, posgrado, capacitación docente y extensión universitaria desde 1995. En los últimos cinco años ha dictado Cursos de Inglés de Suficiencia anuales y acelerados para los Diplomas, cursos de Inglés Hotelero I, Inglés II para Programación Informática e Inglés I y II para Enfermería Universitaria. Dicta el “Curso Bidual de Lectocomprensión de Papers Académicos” para ingresantes al Doctorado desde el 2007. Dictó el “Seminario de Lectocomprensión y Taller de Traducción” (2008) y el “Seminario de Audiocomprensión y Producción Oral” para docentes de la UNQ (2009). También dicta cursos de inglés para la Secretaría de Extensión Universitaria y los “Talleres de Vida Universitaria”.-

e-mail: vduch@unq.edu.ar

Gimena Balcarce

Prof. de Inglés (ISP PIOXII), Licenciado en la Enseñanza del Idioma Inglés (CAECE) y Especialización en Docencia en Entornos Virtuales (UVQ) aun en curso. Docente Ordinaria de la Universidad Abierta Interamericana desde 2010 y de la UNQ para cursos de grado desde 2013. En el último año ha dictado Cursos de Inglés de Suficiencia anual para los Diplomas, cursos de Inglés Hotelero I y III, e Inglés I para las carreras virtuales en UVQ.

e-mail: gimena.balcarce@unq.edu.ar

Curso: INGLÉS HOTELERO II

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos de Licenciatura

Modalidad: Presencial

Profesor: Anselmo, Gabriela :: De la Orden, Cecilia

Contenidos mínimos:

Este curso cuatrimestral de 4 (cuatro) horas semanales es de carácter teórico práctico con énfasis puesto en el acto comunicativo del ámbito específico de la industria de la hospitalidad. Es un curso de nivel intermedio que tiene como meta colaborar con los alumnos favoreciendo y estimulando estrategias de enseñanza que permitan la consolidación de un manejo eficaz y eficiente de la lengua extranjera en diferentes contextos comunicativos en la atención al huésped y en el campo de desarrollo profesional.

El objetivo es que el alumno sea capaz de acceder a contenidos de la especialidad a partir de la lectura independiente aplicando las estrategias adecuadas, comprender textos orales reconociendo, situación comunicativa, tema general y datos, responder de manera inteligible desde los contenidos utilizando el registro apropiado, el vocabulario y las fórmulas típicas de la atención al huésped desarrolladas en el curso y sostener la interacción oral en el ámbito laboral.

Forma de evaluación: Dos evaluaciones y trabajos prácticos integradores.

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Inglés hotelero I

Breve curriculum vitae del docente:

Gabriela Anselmo:

Maestrando en la Maestría en Ciencias Sociales y Humanidades Mención Comunicación de la Universidad Nacional de Quilmes. Licenciada en Educación con orientación en Gestión Institucional de la Universidad Nacional de Quilmes. Profesora Nacional Superior en Inglés del Instituto Superior de Formación Docente N°24 B. Houssay. Profesora de Inglés Hotelero I, II y III desde 2001. Profesora a cargo de la elaboración de materiales para los cursos avanzados del Nivel de Suficiencia en Inglés Acelerado. Profesora del Nivel de Suficiencia Acelerado y Anual. Profesora del Nivel Avanzado de la Secretaría de Extensión Universitaria de la Universidad Nacional de Quilmes, a cargo del dictado de cursos de Extensión Universitaria desde 1996. Profesora de los dos niveles de Inglés de los Profesorados en Educación, Comunicación y Ciencias Sociales desde 2008. Cursos de posgrado dictados: Taller de Conversación para el ámbito Comercial y Hotelero (2008), Comprensión auditiva y producción oral (2009).

e-mail: ganselmo@unq.edu.ar

De la Orden, Cecilia:

Profesora del Nivel Inicial con especialización en lecto comprensión (Inst. Nuestra Señora de la Misericordia), Profesora de Inglés (I.S.F.D. n°88), Licenciada en la Didáctica del Idioma Inglés (Universidad CAECE) y actualmente cursando la Maestría en Ciencias Sociales con Mención en Investigación educativa (UVQ). Docente Ordinaria de la UNQ desempeñándose en diversos cursos de pregrado, y extensión universitaria desde 2004. Docente Ordinaria de la UNLAM desempeñándose en diversos cursos de grado y extensión universitaria desde 2002. Docente concursada por oposición y antecedentes cátedra Espacio de la Práctica Docente II y III- ISFD 88- La Matanza desde 2003. En los últimos cinco años ha dictado Cursos de Inglés de Suficiencia para las Diplomaturas en Ciencias Sociales y Ciencia y Tecnología acelerados y como así también los cursos de Inglés Hotelero I, II y III.

e-mail: cdelaorden@unq.edu.ar

Curso: INGLÉS HOTELERO III

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos de Licenciatura

Modalidad: Presencial

Profesor: Gabriela, Anselmo :: Gimena Balcarce

Contenidos mínimos:

Atención al cliente. Uso del registro apropiado. Tratamiento de FAQs en todos los sectores del hotel. Problemas en el checkout. Medios de pago, moneda, tipo de cambio. El tratamiento de la solicitud telefónica. Turismo. Las posibilidades locales: descripción y recomendación de sitios de interés. Las posibilidades de cada actividad turística teniendo en cuenta los factores climáticos, los intereses y tipo de huésped, etc. Destinos turísticos del país: ubicación, modos de acceder, uso de mapas y planos, descripción de medios de transporte, diseño de avisos y folletería. Cartas y faxes de uso frecuente en el hotel. La entrevista laboral, información personal, cartas de solicitud de empleo y de rechazo. El CV. Curso en el que se desarrollan las cuatro macrohabilidades, con clases en el laboratorio multimedial de idiomas, y con una evaluación continua que contempla trabajos prácticos escritos y dos parciales orales.

Forma de evaluación: Dos evaluaciones y trabajos prácticos integradores.

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Ingles hotelero II

Breve curriculum vitae de los docentes:

Gabriela Anselmo:

Maestrando en la Maestría en Ciencias Sociales y Humanidades Mención Comunicación de la Universidad Nacional de Quilmes. Licenciada en Educación con orientación en Gestión Institucional de la Universidad Nacional de Quilmes. Profesora Nacional Superior en Inglés del Instituto Superior de Formación Docente N°24 B. Houssay. Profesora de Inglés Hotelero I, II y III desde 2001. Profesora a cargo de la elaboración de materiales para los cursos avanzados del Nivel de Suficiencia en Inglés Acelerado. Profesora del Nivel de Suficiencia Acelerado y Anual. Profesora del Nivel Avanzado de la Secretaría de Extensión Universitaria de la Universidad Nacional de Quilmes, a cargo del dictado de cursos de Extensión Universitaria desde 1996. Profesora de los dos niveles de Inglés de los Profesorados en Educación, Comunicación y Ciencias Sociales desde 2008. Cursos de posgrado

dictados: Taller de Conversación para el ámbito Comercial y Hotelero (2008), Comprensión auditiva y producción oral (2009).

e-mail: ganselmo@unq.edu.ar

Gimena Balcarce:

Ver Ingles Hotelero I

CURSO: PORTUGUES I y II

Área: Idiomas

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos

Modalidad: presencial

Docente: Prof. Silvia Rodríguez; Prof. Marco A. Rodríguez

Contenidos Mínimos:

Portugués I: Presentaciones y saludos formales e informales. Presente del Indicativo de verbos regulares e irregulares Artículos definidos e indefinidos. Los números. Contracciones con preposiciones. Palabras interrogativas. Plurales. La familia. Expresiones de la lengua. Pronombres posesivos. Pronombres demostrativos. Expresiones de énfasis. Comparativos. Presente continuo. Futuro inmediato. La vestimenta. Los alimentos y las comidas. Medios de transporte

Portugués II: La hora. Las rutinas. Comunicaciones telefónicas. Presente del Indicativo de verbos irregulares. Pronombres indefinidos. Verbos regulares e irregulares en el Pretérito Perfecto. Lenguaje formal e informal. Verbos regulares e irregulares en el Pretérito Imperfecto. Entrevistas de trabajo. Curriculum Vital. Correspondencia y mails. Trámites en aeropuertos y aduanas. Imperativo de verbos regulares e irregulares. Preposiciones. Las áreas del hotel. Housekeeping y la recepción del hotel. Diferentes ocupaciones y responsabilidades

Forma de evaluación: Dos evoluciones y trabajos prácticos integradores.

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales

Breve curriculum vitae del docente:

Silvia Rodríguez:

Profesora de Portugués egresada del Centro Argentino de Idiomas. Guía de turismo de la ciudad de Buenos (Ideas Turísticas). Postgrado en Cultura y Civilización Francesa (Alianza Francesa de París). Maestría en Ciencias Sociales y Humanidades de la UNQ con orientación Historia trabajando en la tesis final. Docente de varios institutos de idiomas y empresas de la zona. Interprete simultánea en congresos. Traductora del Instituto Nacional de Turismo y empresas transnacionales. Cursos especiales dentro del marco de Intercambio Universitario de la UNQ. Profesora adjunta en la carrera de Licenciatura en Administración Hotelera de la UNQ. Docente de cursos en Extensión Universitaria.

e-mail: sirodriguez@unq.edu.ar

Marco A. Rodríguez:

Prof. en portugués (IESLV "Juan R. Fernández), Contador Público (UBA) y Licenciado en Educación (UNQ).

Especialista en Didáctica del Portugués como Lengua Extranjera (PUC-Rio de Janeiro) y egresado de la Diplomatura en Educación, Imágenes y Medios (FLACSO). Actualmente, cursa la Especialización en Docencia en Entornos Virtuales (UVQ) –tramo final- y la Maestría en Alfabetización y Escritura (UNLP) con proyecto aprobado y tesis en fase de elaboración y escritura.

Es profesor titular de Lengua Portuguesa IV (Traductorado Público-UBA), Prof. titular de Introducción a los Estudios Culturales (IESLV "Juan R. Fernández) y Docente ordinario de los cursos de Portugués Comercial I y Portugués Hotelero I (UNQ).

Ha participado como coordinador y asesor por portugués para diversos proyectos de capacitación docente en el Ministerio de Educación de Nación y de la Ciudad de Buenos Aires. También se ha desempeñado, a nivel de grado y posgrado, como docente en cursos relacionados con la didáctica de lenguas extranjeras, la lecto-comprensión, los estudios interculturales y la enseñanza de portugués a hispanohablantes

Ha concurrido como expositor a congresos de su especialidad y publicado trabajos relacionados con la enseñanza del portugués. Ha sido becado por los gobiernos de Brasil y Argentina para realizar cursos de posgrado e investigación.

e-mail: amrodriguez@unq.edu.ar

CURSO: FRANCES I y II

Área: Idiomas

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos

Modalidad: presencial

Docente: Prof. Silvia Delayel

Contenidos Mínimos:

Francés I - De acuerdo con los niveles de competencias lingüísticas propuestos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, el curso de francés 1 inicia al alumno en el nivel A1 (nivel de *survie*- supervivencia) elaborado por el Marco. Se apunta a que el alumno pueda comprender palabras familiares, expresiones corrientes sobre sí mismo, su familia, su ambiente concreto e inmediato si hablan lenta y claramente, pueda comunicarse de forma simple a condición de que su interlocutor esté dispuesto a repetir o reformular sus frases más lentamente y lo ayude a formular lo que trata de expresar, pueda hacer y responder a preguntas simples sobre temas familiares, escribir una carta postal de vacaciones, dar detalles personales en un cuestionario escrito o completar una ficha de hotel

Francés II - De acuerdo con los niveles de competencias lingüísticas propuestos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, el curso de francés 2 continua la propuesta del francés 1 donde el alumno es iniciado en el nivel A1 (nivel de *survie*- supervivencia) elaborado por el Marco. Se apunta a que el alumno pueda comprender palabras familiares, expresiones corrientes sobre sí mismo, su ambiente concreto e inmediato si hablan lenta y claramente, pueda hacer y responder a preguntas simples sobre temas familiares, comunicarse en situaciones corrientes de la profesiones de la hotelería y la restauración, escribir mensajes electrónicos relacionados con la especialidad.

Forma de evaluación: Dos evoluciones y trabajos prácticos integradores.

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales

Breve curriculum vitae del docente:

Silvia Delayel

Profesora Nacional de Francés (I.S.P. Joaquín V. González) y Licenciada en lengua francesa (UMSA). Realizó un curso de formación pedagógica en la Universidad de Caen, Francia y un “*Stage en langue, culture et société québécoises*” en la Universidad Laval, Québec, Canadá. Profesora adjunta regular de la Universidad Nacional de Quilmes, en la Licenciatura en Administración Hotelera. Se desempeña también en el Colegio Nacional de Buenos Aires, UBA y en el ISFD Bernardo Houssay. Es evaluadora de los Certificados de lenguas extranjeras (CLE) y de los exámenes DELF y DALF. Sus investigaciones y publicaciones relacionadas con el francés lengua extranjera se relacionan con la lexicultura, el análisis contrastivo francés-español de expresiones idiomáticas y la adquisición-aprendizaje de lenguas.

e-mail: sdelayel@sion.com

CURSO: COMERCIALIZACION DE LA PYME HOTELERA

Área: Organización Hotelera

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos

Modalidad: Presencial.

Docente: Walter Javier Zanchetti

Contenidos mínimos: Misión – visión. Cultura organizacional, Equipo de trabajo. Plan de acción comercial. Concepto de comercialización. Ventas de relaciones. La estrategia Comercial. Los medios comerciales. El manejo de la venta. Conformación, Capacitación, Dirección y Evaluación del personal de ventas. Procesos de ventas. Organización de las tareas del vendedor. Satisfacción como herramienta comercial, El servicio Total.

Forma de evaluación: trabajo práctico, exposición oral y examen integrador.

Horas de estudio recomendadas: 4 a 5 horas semanales.

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: es recomendable haber cursado: Marketing, Organización Hotelera y Gestión de Servicios Hoteleros.

Breve currículo vitae del docente:

Walter Zanchetti

Licenciado en Administración Hotelera (UNQ). Se desempeña en Hotelería desde el año 2002, habiendo ocupado varios sectores siendo los últimos la gerencia comercial en importante Cadena

Hotelera. Actualmente es Consultor de empresas del Sector. Especialista en Revenue Management. Presento ponencias para Congresos Nacionales e Internacionales relacionados al sector Comercial de empresas turísticas. Lleva adelante trabajos de investigación relacionados a la rentabilidad Hotelera.
e- mail: wzanchetti@unq.edu.ar

CURSO: CONTABILIDAD HOTELERA

Área: Hotelería

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos

Modalidad: Presencial / Teórico practico.

Docente: Pablo Bonifati

Contenidos Mínimos: El alumno de la Licenciatura en Administración Hotelera necesita aprender a resolver problemas contables, analizar críticamente la realidad económica de las empresas hoteleras, identificar conceptos financieros, aprender a aprender, aprender a hacer, aprender a sentir, aprender a ser, aprender a convivir; y por último, descubrir en conocimiento contable, económico y financiero de una manera amena, interesante y motivadora a través de un soft contable confeccionado para tales fines. El curso propone el análisis contable, económico y financiero de emprendimientos hoteleros, de tal manera que el estudiante participe activamente en la solución de cualquier situación por difícil que sea. En resumidas cuentas, es necesario que el alumno forme un criterio propio de lo que se le enseña.

Forma de evaluación: Parciales, trabajos prácticos, examen integrador

Horas de estudio recomendadas: 3 horas semanales

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: los relacionados con Contabilidad y haber aprobado los cursos de Hotelería

Breve curriculum vitae del docente:

Pablo Bonifati - (Ver Estados Contables)

CURSO: AGENCIAS DE VIAJES

Área: Hotelería

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos

Modalidad: semi-presencial

Docente: Pablo, Kohen

Contenidos mínimos: El objetivo de la materia es ofrecer a los estudiantes un espacio de formación teórico y práctica sobre el manejo integral de una agencia de viajes a través de la utilización de un programa de gestión informática (Turismática Milenium). Conocer cómo funcionan las relaciones entre las agencias de viajes y los diferentes proveedores de servicios en la industria de los productos y servicios turísticos. Tomar conocimiento de los diversos departamentos y/o áreas que integran una agencia de viajes: funciones, tareas, procedimientos, grado de responsabilidades y acciones que desarrollan. Familiarizarse con la terminología técnica y ejercitar la operativa de confección, reserva, emisión y venta de los diferentes servicios turísticos y viajes. Recrear las condiciones y situaciones del trabajo de una empresa moderna, generando operaciones, comprobantes, información, reportes y estadísticas orientadas a obtener un mayor conocimiento de la realidad interna y externa de la agencia.

Forma de evaluación: Parcial individual sobre los conocimientos teóricos de la materia, trabajos prácticos grupales domiciliarios. Examen grupal final en donde se evaluará los conocimientos prácticos de manejo de las herramientas informáticas.

Horas de estudio recomendadas: 2 a 3 horas semanales

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Manejo de herramientas informáticas

Breve Curriculum vitae del docente

Kohen Pablo A.

Licenciado en Sociología. Técnico Aeronáutico. Profesor de la UBA y en la Licenciatura en Hotelería y Turismo de la Universidad Virtual de Quilmes (Sistemas Informáticos Aplicados a la Gestión Turística) de la cual también es coautor. Project Leader y Gerente de Sistemas, tuvo a su cargo la evaluación, implementación, consolidación y monitoreo de sistemas informáticos de gestión en turismo: Tournet, Sytek, Manhattan, Amadeus, Sabre. Diseñador y Autor del "I Seminario de e-commerce para el sector Hotelero". Actualmente se desempeña como Evaluador de Proyectos del BID y Consultor en estrategias de e-business para PyMES.

e-mail: pkohen@unq.edu.ar

CURSO: CURSO BÁSICO DE RESERVAS SABRE

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos

Modalidad: presencial

Docente: Marcelo, Piedras

Contenidos Mínimos del curso: Sabre Travel Network, uno de los principales sistemas de GDS (Global Distribution System) pertenecientes a Sabre Holdings, que conecta a compradores y vendedores de la industria turística a través del sistema de distribución mundial más grande del mundo, proveyendo a más de 50.000 agencias de viajes acceso directo al contenido de líneas aéreas, hoteles, rentadoras de autos, compañías de cruceros, ferrocarriles y operadores turísticos. A través de su sistema de reservas, los agentes de viajes acceden desde un único lugar a: Más de 400 líneas aéreas, 64.000 propiedades hoteleras, 32 rentadoras de automóviles, 9 compañías de cruceros, 36 líneas de ferrocarriles, 220 operadores turísticos.

Forma de evaluación: Parcial, trabajos prácticos y examen integrador.

Horas de estudio recomendadas (extra clases): 4 horas semanales.

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Los correspondientes al núcleo básico obligatorio de la licenciatura.

Breve curriculum vitae del docente:

Marcelo Piedras

Es Licenciado en Administración Hotelera (UNQ). Es especialista certificado en la especialidad (GDS). Posee experiencia en investigación y transferencia dentro de proyectos UNQ. Tiene una larga trayectoria docente de diversas Instituciones relacionadas con la hotelería y el turismo. Coordinador del P.E.U.: *“Universidad y escuela: integración de las TICs en los procesos de enseñanza y aprendizaje para su aplicación en empresas turísticas”*

e-mail: mpiedras@unq.edu.ar

CURSO: SISTEMA DE GESTION HOTELERO GASTRONOMICO

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos

Modalidad: presencial

Docentes: Walter J. Zanchetti

Contenidos mínimos: Es el objetivo del curso introducir a los estudiantes en los principales aspectos teóricos y prácticos de la innovación tecnológica en las empresas hoteleras y gastronómicas. Analizar el impacto de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la estructura tradicional de los establecimientos, como así también su influencia en la gestión operativa de las empresas del sector. Reflexionar sobre la importancia de la utilización de los sistemas en la Hotelería y en el sector de Alimentos y Bebidas, evaluando los elementos técnicos e instrumentales para lograr una innovación estratégica. Finalmente, adquirir los conocimientos teóricos y prácticos más innovadores que integran la operatoria de los programas para su futura puesta en marcha, teniendo en cuenta la implicancia de los mismos.

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales.

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Se recomienda haber cursado asignaturas específicas de hotelería y alimentos y bebidas.

Breve Currículo vitae del docente:

Walter Zanchetti (ver Comercialización de la Pyme Hotelera)

e-mail: wzanchetti@unq.edu.ar

CURSO: INVESTIGACION DE MERCADO

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos

Modalidad: presencial

Docente: Armando, Azeglio

Contenidos mínimos: El programa tiene como objetivo introducir a los estudiantes en el área de la metodología de la investigación social, aplicándola específicamente en la dimensión mercado con orientación a servicios. Para ello, los objetivos específicos son: Que los estudiantes comprendan el proceso de la investigación social en general y de mercado en particular, identificando las distintas metodologías y diseños. Que los estudiantes entiendan las distintas etapas de la investigación social,

centrándose en estudios de mercado. Que los estudiantes apliquen y analicen casos concretos de la investigación social en el área de mercado, focalizados en el sector servicios: hotelería, turismo, gastronomía, eventos atención al cliente. Que los elaboren el diseño de un caso práctico de investigación de mercado.

Forma de evaluación: Parcial, trabajos prácticos y examen integrador.

Horas de estudio recomendadas: 3 a 4 horas semanales.

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Los correspondientes a los cursos básicos obligatorios de la licenciatura.

Breve currículum vitae del docente

Armando Azeoglio:

Licenciado en Administración de Empresas. Master en Dirección Comercial y Marketing (Escuela Internacional de negocios CEREM – España) Master en Turismo (Scuola Internazionale Turistiche – Italia) Master en Gestión Pública del Turismo (Universidad Internacional de Andalucía – España) Ha trabajado en hoteles como el Plaza de Roma y el Barceló Tambor Beach de Costa Rica siendo jefe de recepción de este último.

Asesor de varias gestiones en materia de turismo y comunicación en la Provincia de San Juan. Ha ejercido por más de diez años la docencia, en la UCC de San Juan y de San Luis.

Actualmente es profesor de Marketing de Servicios y Planificación de Destinos Turísticos en UADE. Es docente en la UNQ del curso “Investigación de Mercado, desde marzo 2009. Docente de postgrado desde 2010; curso: Estrategias de comercialización y posicionamiento de empresas turísticas” UNQ-AHT. Autor del libro: Los estereotipos en la imagen turística de España y Argentina (2011). Investigador miembro del Proyecto I+D “LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN LAS MIPYMES DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO DE LA CABA (2011-2013)

e-mail: aazeoglio@unq.edu.ar

CURSO: SEMINARIO TALLER PRACTICA PRE-PROFESIONAL PASANTIAS

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Obligatorios

Modalidad: presencial

Docentes: Stella Maris, Pereyra

Contenidos mínimos:

La Universidad: objetivos estratégicos, vinculación con el ámbito laboral. El sector turístico-hotelerero: caracterización, desarrollo y evolución. La Licenciatura en Administración Hotelera: evolución histórica, posicionamiento, organización académica y su relación con las prácticas pre-profesionales. Pasantías educativas: concepto, objetivos, aspectos legales, requisitos, compromisos y responsabilidades, beneficios. Sistema de Pasantías: caracterización, requisitos y procedimientos de inscripción, publicación. Página web. Empresas receptoras: Estrategias de vinculación. Nómina actualizada. Acuerdos Marco: requisitos, procedimientos, proceso de conformación. Acuerdos Individuales: caracterización, procedimientos, contenidos. Comunicación. Ofertas de pasantía: Inscripción, requisitos, procedimientos, publicación. Selección: procedimiento, responsabilidades, documentación. Faltas: tipos, descripción, sanciones, excepciones. El currículum Vitae: rol y funciones, modelos, contenido, presentación. Carta de presentación: valoración, modelos, redacción, presentación. Presentación personal: estrategias, preparación previa, comunicación. Habilidades sociolaborales. Marketing personal. Comunicación: tutoría supervisada, encuestas, medios disponibles. Evaluación: seguimiento, informes parciales, informes finales, evaluación de desempeño, coloquio final. Acreditación: documentación, procedimientos.

Forma de evaluación: coloquio integrador final.

Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso: Los correspondientes a los cursos básicos obligatorios de la licenciatura.

Breve currículum vitae de los docentes:

Stella Maris Pereyra:

Lic. en Administración Hotelera, UNQ. Posgrados: Maestría en Tecnología Informática aplicada en Educación (en proyecto de tesis), Especialización en Docencia en Entornos Virtuales; Gestión de MIPYMES de servicios turísticos (2009); Capacitación Docente en Conjunción con Títulos Habilitantes

(UTN, 2007); y otros cursos sobre temáticas de RRHH y MKT. Cursos de perfeccionamiento sobre temáticas de diseño web y Community Manager.

Es Investigadora del proyecto I+D: "Estudio comparativo de prácticas y tendencias de la gestión del capital humano aplicadas directamente a personas en las MIPyMES de alojamiento turístico de Santa Teresita, Partido de la Costa y C.A.B.A." (2014-2015). Directora del P.E.U.: "*Universidad y escuela: integración de las TICs en los procesos de enseñanza y aprendizaje para su aplicación en empresas turísticas*". Docente del Seminario de Prácticas Pre-profesionales para la Lic. en Adm. Hotelera desde el año 2008 a la fecha. Tutora de alumnos y coordinadora del Sistema de Pasantías desde el año 2008 a la fecha.

e-mail: smpereyra@unq.edu.ar

CURSO: Calidad de servicios y satisfacción al cliente

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos

Modalidad: virtual

Contenidos mínimos:

Aportes teóricos a la calidad. Calidad de servicio. La calidad total. Gestión de la calidad. Principios de calidad total. Satisfacción de necesidades y expectativas. Psicología del consumidor. Planificación estratégica de la calidad. Ciclo de servicio. Expectativas del servicio. Calidad como resultado de la eficiencia y la eficacia. Proceso de calidad como estrategia de diferenciación. Evaluación permanente. Herramientas para la recolección de datos. Análisis de resultados, medidas estadísticas básicas. Liderazgo y administración de performance. Las Normas ISO aplicadas a los servicios turísticos y hoteleros. Otras normas de calidad aplicadas a la hotelería y el turismo

CURSO: Planificación gastronómica (equivale a Gestión de Alimentos y Bebidas)

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de Obligatorio

Modalidad: virtual

Contenidos mínimos:

Posibles emprendimientos gastronómicos. Gastronomía rápida y elaborada. Tipos de gastronomía. Estructura de la organización. Inversiones. Franquicias. Tipo y dimensión del negocio. Planeamiento financiero. Costos y presupuestos. Inversión inicial y operativa. El presupuesto. Diseño, el menú y el servicio. La cocina. El salón. Los espacios especiales. Las estrategias de marketing. El control de costos. El plan de producción. Compras y almacenamiento. Control y sistemas de facturación.

INSTRUCTIVO CAMPUS VIRTUAL QOODLE

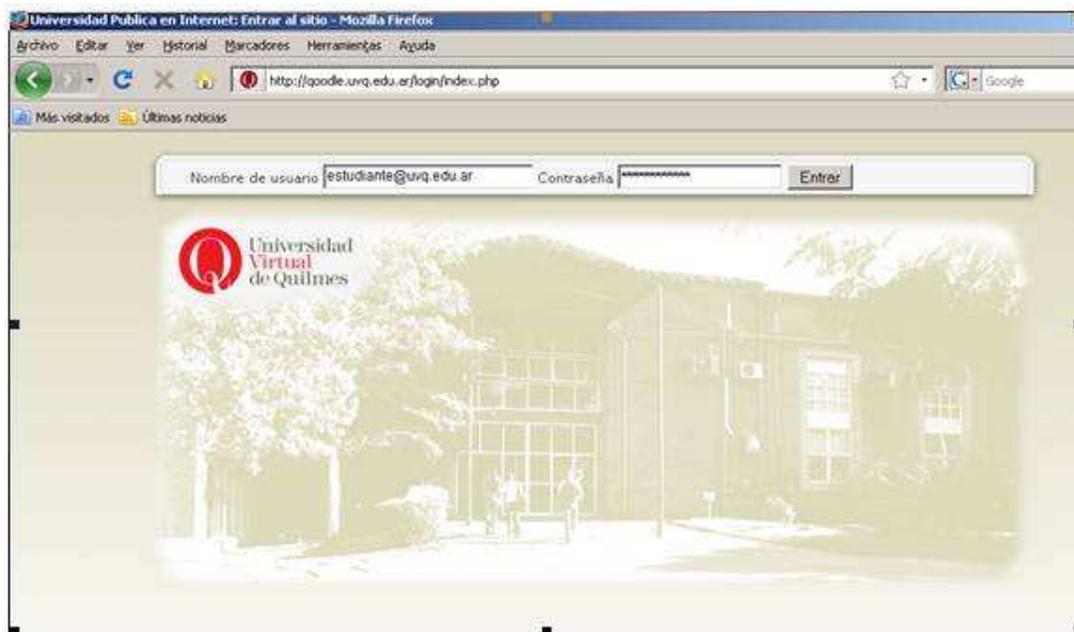
UNIVERSIDAD VIRTUAL DE QUILMES

PRIMERA PARTE

Manual básico que le permitirá encontrar los diferentes espacios, servicios y utilidades en nuestro entorno de enseñanza y aprendizaje

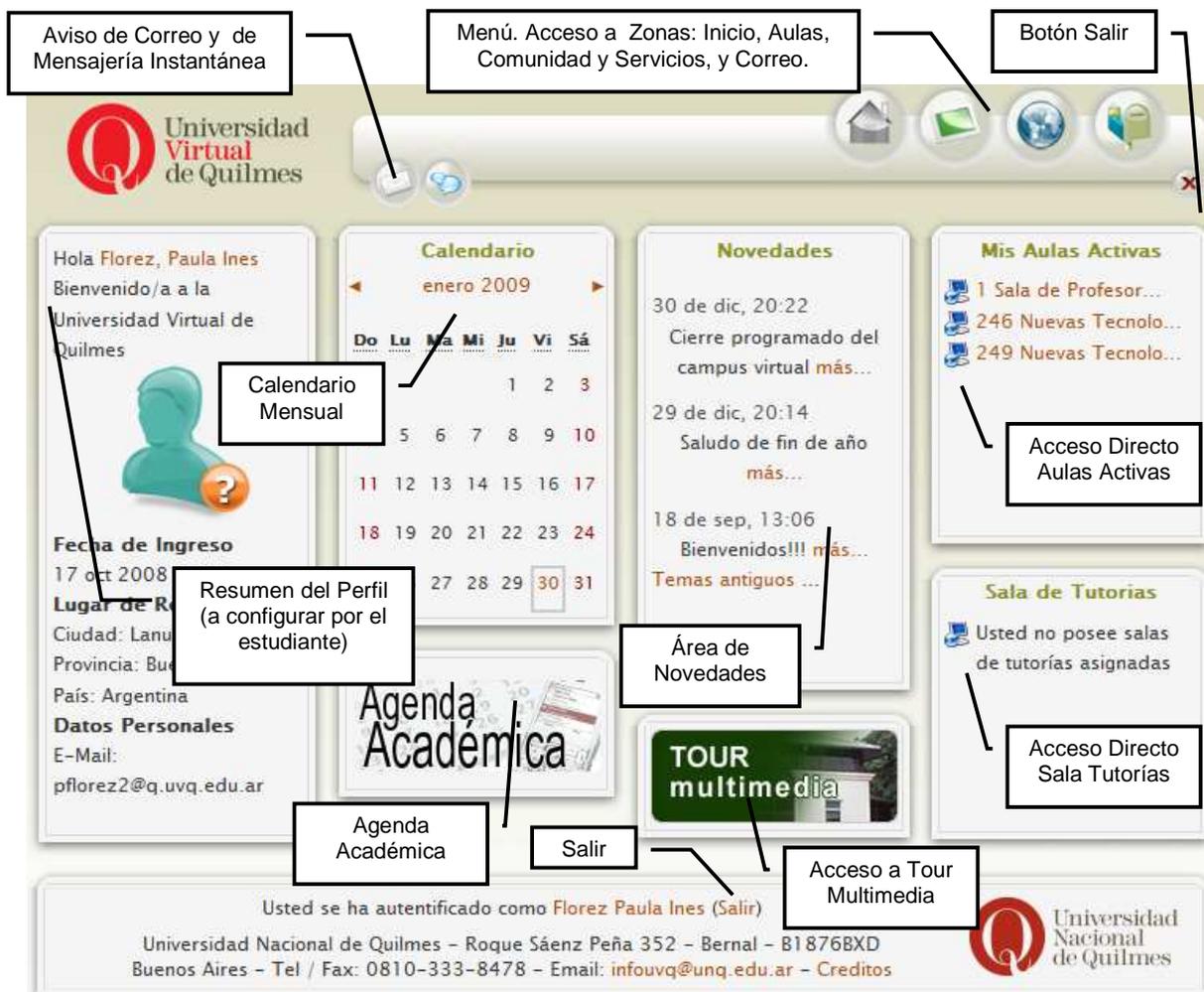
Para Comenzar

Lo primero que usted debe hacer para comenzar a trabajar en el Campus Qoodle es dirigirse a la dirección <http://qoodle.uvq.edu.ar> e ingresar los datos de *login* (usuario y contraseña que le fueron asignados), en una pantalla como la siguiente:



Zona Inicio

Una vez identificado como usuario de Qoodle, verá una pantalla como la siguiente:



The screenshot shows the Qoodle user interface for a user named Paula Ines Florez. The interface includes a header with the university logo and navigation icons. The main content area is divided into several sections:

- Header:**
 - Aviso de Correo y de Mensajería Instantánea:** Located in the top left corner.
 - Menú. Acceso a Zonas:** Inicio, Aulas, Comunidad y Servicios, y Correo. Located in the top center.
 - Botón Salir:** Located in the top right corner.
- Left Column:**
 - Resumen del Perfil (a configurar por el estudiante):** Includes fields for Fecha de Ingreso (17 oct 2008), Lugar de Residencia, Ciudad, Provincia, and País.
 - Datos Personales:** Includes E-Mail (pflorez2@q.uvq.edu.ar).
- Calendario Mensual:** A calendar for January 2009.
- Área de Novedades:** A section for news and announcements, including dates like 30 de dic, 20:22 and 29 de dic, 20:14.
- Mis Aulas Activas:** A section showing active classrooms, including 1 Sala de Profesor, 246 Nuevas Tecnologías, and 249 Nuevas Tecnologías.
- Sala de Tutorías:** A section for tutoring rooms, indicating that the user does not have any assigned tutoring rooms.
- Agenda Académica:** A section for the academic agenda.
- TOUR multimedia:** A section for a multimedia tour.

At the bottom of the interface, there is a footer with contact information for the Universidad Nacional de Quilmes, including the address (Roque Sáenz Peña 352 - Bernal - B1876BXD), phone/fax numbers (0810-333-8478), email (infouvq@unq.edu.ar), and a link to credits.

En el **Encabezado** (que lo acompañará en todas las áreas del Campus) usted tiene acceso a:

- **Aviso de Correo** ícono ubicado en la parte inferior izquierda del Encabezado.

Su función es advertir (cambiando de color blanco  a un Amarillo intenso ) en caso de que existan correos en su bandeja de entrada sin leer.

- **Aviso de mensajería** Ícono de la izquierda inferior del Encabezado. Es útil para advertir (mediante el cambio de color celeste a Azul) si usted recibió un nuevo mensaje por parte de algún miembro del Aula.

- **Menú de Zonas**, se encuentra en la esquina superior derecha de la pantalla. Contiene cuatro íconos que son la puerta de entrada a las grandes áreas de contenidos y funcionalidades a través de las cuales está organizado el Campus Virtual: **Inicio, Aulas, Comunidad y Servicios, y Correo**.



Zona Inicio. La página de inicio se despliega automáticamente cuando ingresa al Campus. A su vez, también puede acceder a dicha página desde cualquier otro lugar del Campus, haciendo click en el icono de Inicio que se encuentra en el Menú Principal. Aquí encontrará los datos personales, accesos rápidos a las novedades y a la agenda académica.



Zona Aulas. Puede acceder al aula mediante dos caminos: a) haciendo click en el icono Aulas del **Menú** Principal y b) en forma más directa, desde **Mis Aulas Activas**, en la cuarta columna de la Pantalla Inicio.



Zona Comunidad y Servicios. Esta zona agrupa una serie de espacios de información y utilidades del Campus, es decir espacios de contenidos institucionales y académicos, y de acceso a servicios provistos por los sistemas de gestión académica del UVQ.



Zona Correo. Puede acceder a su cuenta de correo del Campus simplemente haciendo click sobre el ícono de Correo en el Menú Principal.

La totalidad de las comunicaciones estudiante - profesor deben realizarse desde el **correo del Campus Virtual** (nunca de correos externos).

- **Botón Salir**  ícono ubicado en la esquina inferior derecha del Encabezado, a través del cual usted cierra su sesión y sale del Campus Qoodle. También puede hacerlo mediante la palabra “Salir” ubicada a pie de página, al lado de su nombre.

La **Página de Inicio** presenta la información distribuida en cuatro columnas:

Primera Columna

- **Resumen del Perfil** La columna de la izquierda presenta una reseña del Perfil (según la información editada por el mismo alumno), que puede incluir su foto y

otros datos personales, tales como fecha de Ingreso a UVQ, lugar de residencia, formación, trabajo, etc. Es importante que el alumno edite esta información para facilitar la familiarización en el Campus.

Segunda Columna

- **Calendario** Mensual, en el que aparece destacada la fecha actual. Presenta los eventos institucionales.
- **Agenda Académica** Acceso directo a la Agenda Académica actualizada.

Tercera Columna

- **Novedades** Espacio destinado para la publicación de información institucional destacada.
- **Tour Multimedia por el Campus Virtual** Acceso directo a un recorrido por el Campus Qoodle para conocer sus áreas y funcionalidades.

Cuarta Columna

- **Mis Aulas Activas** En este bloque encontrará el acceso directo a todas sus aulas activas.
- **Sala de Tutorías** Acceso directo a la Sala de Tutorías, donde podrá comunicarse con su Tutor, participar en el Foro y recibir información sobre su carrera, el calendario y eventos próximos.

SEGUNDA PARTE

Zona Aulas

Al ingresar a la **Zona Aulas** podrá visualizar sus Aulas Activas, las Aulas Inactivas y la Sala de Tutorías a la que se encuentra Asignado.



Universidad Virtual de Quilmes

Qoodle ▶ Mis Aulas

Aulas Activas	Aulas Inactivas	Sala de Tutorías
1 Sala de Profesores 246 Nuevas Tecnologías 249 Nuevas Tecnologías		

Usted se ha autenticado como Florez Paula Ines (Salir)

Universidad Nacional de Quilmes - Roque Sáenz Peña 352 - Bernal - B1876BXD
Buenos Aires - Tel / Fax: 0810-333-8478 - Email: infouvq@unq.edu.ar - Creditos



El Aula

El aula es el ámbito principal de cursada de la materia. Se compone de:

- El tema (la unidad de dictado de clases) dividido en tres secciones: 1. El Encabezado; 2. Clase Cero y 3. Las Clases
- Los bloques ubicados en las dos barras laterales, que permiten visualizar rápidamente la información importante y acceder a otros ámbitos.



¡Bienvenidas y bienvenidos al aula nro 249 de Nuevas Tecnologías!

Profesor a Cargo: **Campi Walter** <wcampi@q.uvq.edu.ar>

1. Encabezado

Estimadas y estimados estudiantes, ¡Bienvenidos al aula 249 de la asignatura NuevasTecnologías!

Su profesor es **Walter Campi**. Para dudas sobre como usar el Campus remitirse al **Tour multimedia** (o accedán al mismo desde aquí).

2. Clase Cero

Interacción

- Avisos del Profesor
- Foro Abierto

Información Asociada

- Programa
- Plan de trabajo
- Bibliografía
- Ayuda Qoodle

3. Las Clases

Clase 1 – jueves 25 de septiembre de 2008

Estimados alumnos, aquí comenzamos a desarrollar los contenidos de la primera clase que se extenderá durante una semana.



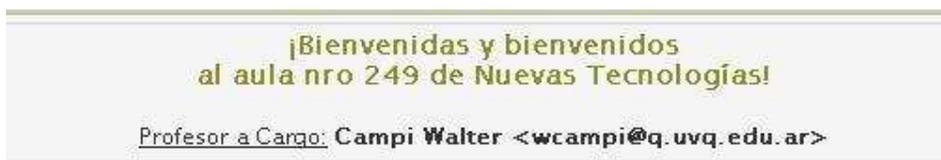
The screenshot shows a Moodle course page. At the top, there is a header with the course title '¡Bienvenidas y bienvenidos al aula nro 249 de Nuevas Tecnologías!' and the professor's name 'Campi Walter'. Below this, there is a main content area with a welcome message and a list of activities. On the left side, there are several sidebars: 'Avisos del Profesor', 'Participantes', 'Usuarios en Linea', 'Mensajes', and 'Evaluaciones'. On the right side, there is a 'Calendario' (calendar) and 'Eventos próximo' (upcoming events) section.

1. El Encabezado

Bloque Izquierdo

Bloque Derecho

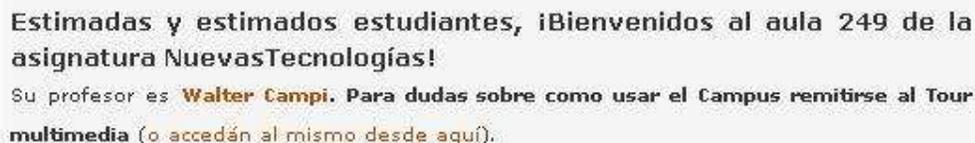
El encabezado es parte del tema del aula, se encuentra ubicado en la parte superior del área de dictado de clase. Es un espacio de bienvenida, compuesto por el título de la materia, el número de aula y el nombre del profesor/es a cargo.



¡Bienvenidas y bienvenidos
al aula nro 249 de Nuevas Tecnologías!
Profesor a Cargo: **Campi Walter** <wcampi@q.uvq.edu.ar>

1.1 Presentación del Aula

Realizada por el docente, contiene una introducción a la materia. La misma será de carácter obligatorio y dispondrá de una extensión máxima de seis líneas.



Estimadas y estimados estudiantes, ¡Bienvenidos al aula 249 de la asignatura NuevasTecnologías!
Su profesor es **Walter Campi**. Para dudas sobre como usar el Campus remitirse al **Tour multimedia** (o accedán al mismo desde aquí).

2. Clase Cero

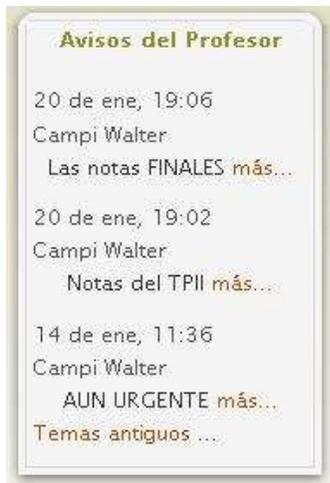
Llamamos Clase Cero al espacio físico demarcado entre el encabezado y las clases.

2.1 Interacción

Espacio destinado a los intercambios dentro del aula, compuesto por:

Interacción

-  Avisos del Profesor
-  Foro Abierto



- [Espacio Avisos del Profesor](#)

Este espacio es unidireccional, contiene sólo los anuncios que el docente del aula quiere comunicar a los alumnos. Los demás miembros reciben una copia de estos mensajes. Replica automáticamente en los correos de todos los participantes del aula y en el Bloque Avisos del Profesor (ubicado en la parte superior de la columna izquierda del aula).

- [Foro Abierto](#)

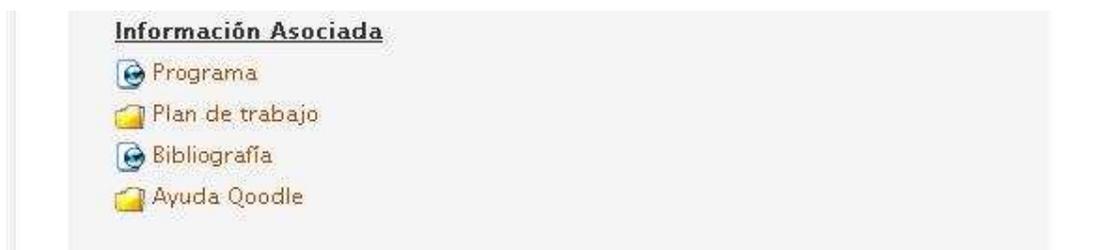
El Foro Abierto es un espacio de interacción informal, en el cual pueden participar todos los integrantes del aula. En este espacio el docente puede crear mensajes, editar los suyos y los de los demás, borrar mensajes, mover discusiones, etc. El alumno por su parte puede visualizar las participaciones, e incluir nuevos temas de discusión en el Foro.



2.2 Información asociada

Sección destinada a los datos académicos y administrativos asociados a la materia, compuesta por: el programa de la materia, el plan de trabajo y la bibliografía.

Además, puede incluir material multimedia, Ayudas, etc en formato de Página Web, documentos de Word o documentos PDF.



3. Las Clases

Para visualizar los contenidos de una clase, debe dirigirse a la columna central del Aula, donde encontrará, semana a semana, los materiales y las propuestas del docente.

En primer lugar aparecerá una breve introducción sobre el tema a tratar y luego una serie de links que lo conducirán a los recursos correspondientes y las actividades propuestas por el docente para esa semana.

Así, la clase se presentará con un aspecto similar al de la siguiente imagen:

Clase 1 – jueves 25 de septiembre de 2008

Estimados alumnos, aquí comenzamos a desarrollar los contenidos de la primera clase que se extenderá durante una semana.

Les sugiero leer primero la clase titulada: "Clase 1 (Introducción a Qoodle)". Esta clase, que encontrarán debajo de este mensaje, será la primera parte .

Luego los invito a pasar a la segunda parte de la clase titulada "Clase 1 Procedimental".

-  [Clase 1 \(Introducción a Qoodle\)](#)
-  [Clase 1 Procedimental AKA Internet I](#)
-  [Actividades para esta semana](#)

Clase 2 – viernes 03 de octubre de 2008

Hola a tod@s,

En los archivos adjuntos encontraran la Clase 2, que es en realidad un archivo sobre Internet (es la segunda parte, continuación del recibido en la clase 1).

La clase es imprescindible para la continuidad de este curso y el archivo sobre la Internet incluye los contenidos mínimos para tener un panorama amplio sobre la web hoy, no tiene desperdicios y recomiendo firmemente su lectura para ponerse un poco al día - algunos - o para saber de que la va la web por estos días - otros- Algunos podrán sólo leerlo, otros, espero, se sentirán tentados de ver los ejemplos

-  [Leer más](#)
-  [Clase 2 Procedimental AKA Internet II](#)
-  [Gentileza: Resumen del libro de Botta](#)

Clase 3 – jueves 09 de octubre de 2008

Estimad@s alumn@s

introducción

Hipervínculos a Recursos y Actividades

Este Campus, permite además la incorporación de nuevos recursos para el trabajo con los contenidos. De esta manera, se amplían las posibilidades de abordaje de los temas estudiados y la manera de presentarlos. Por esto, puede encontrar en cada clase: Foros (para debatir o compartir inquietudes); Videos (para trabajar en base a alguna consigna), uso de Cuestionarios (para evaluación de los conocimientos)

Los Bloques laterales

En las columnas laterales hay una serie de bloques con herramientas que hacen a la actividad en el Aula (ver imagen en página 2).

Los Bloques de la Columna Izquierda son:

- Avisos del Profesor. Según explicado anteriormente.

- Participantes



Este Bloque presenta el acceso a un listado de los miembros del aula, según Nombre y Apellido, Ciudad, País y Último Acceso al Campus. Se pueden realizar búsquedas según la inicial del Nombre o Apellido de un compañero. Además, puede acceder al perfil y al blog de cada miembro del aula.

- Usuarios en Línea



Este Bloque dispone de una lista con los miembros del aula conectados en los últimos 5 minutos. Haciendo click en el nombre, podrá acceder al perfil de su compañero o docente, e incluso enviar un mensaje.

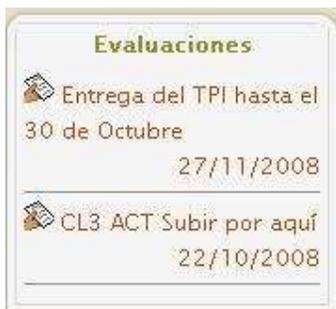
- Mensajes



Es una herramienta de comunicación informal que permite el intercambio entre los usuarios, con funcionalidades distintas a las del correo. Simula ser un mensajero instantáneo. Se actualiza cada 60 segundos.

Permite la comunicación directa entre todos los usuarios del aula e incluye ventanas emergentes en tiempo real, notificación, copias por correo electrónico (opcionales), bloqueo de usuarios, historial, editor *web*.

- Evaluaciones



Este Bloque destacará las actividades evaluables, con su fecha límite de entrega y la posibilidad de acceder a ellas a través de un click.

- Administración



Los alumnos podrán ingresar para consultar su informe de Calificaciones, en el cual se detalla: la actividad, la materia, el puntaje máximo posible, la calificación alcanzada parcial (en cada tarea) y total (promedio de las notas obtenidas).

Los Bloques de la Columna Derecha



- Calendario: presenta los eventos creados por el profesor u otros miembros del grupo.

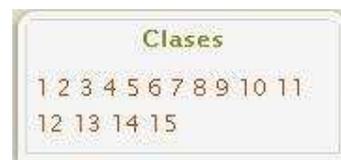
- Eventos Próximos

Este bloque muestra una lista de los acontecimientos próximos en el calendario, con enlaces al contenido del evento señalado. Se muestran los tres eventos próximos.



- Clases

Es un índice con hipervínculos clase por clase. Muestra en negrita la clase actual.



- Bibliografía



Acceso directo al Material de Lectura obligatoria propuesta por el docente, organizado por unidad.

TERCERA PARTE

Zona Correo

El Campus Qoodle dispone de un gestor de Correo al que se puede acceder desde cualquier lugar haciendo clic en el cuarto ícono del Menú de Zonas.



Esta aplicación de uso sencillo tiene varias funciones y opciones de configuración.

La Zona "Correo" de Qoodle presenta en la parte superior, un menú de accesos fijo, con enlaces a cinco secciones: "Entrada", "Componer", "Direcciones", "Carpetas" y "Opciones". Además, en la izquierda los accesos a las distintas Carpetas (Entrada, Borrador, Enviados, Papelera, Spam.)