



# OFERTA ACADÉMICA

## 2DO CUATRIMESTRE - 2024

### Licenciatura en Administración Hotelera.

Planes de estudio vigentes:

- **2003/2014/2015**



Universidad  
Nacional  
de Quilmes

Departamento  
de Economía y  
Administración

# Presentación

Bienvenidas y bienvenidos al primer cuatrimestre del Ciclo Lectivo 2024 de la Licenciatura en Administración Hotelera. Compartimos los pasos a seguir para inscribirse y cómo proceder ante eventualidades:

Ingresando en <https://acceso.uvq.edu.ar/> opción: “Acceder a autogestión Guaraní” - “Inscripción a Materias”.

- Si no recuerdan los datos para el ingreso, deberás hacer clic en “¿Olvidó su contraseña?” para poder recuperarla.
- Si no pueden ingresar deberás comunicarte ÚNICAMENTE con soporte técnico del campus: soporte@uvq.edu.ar

## Consideraciones importantes

- En este documento se presenta la oferta académica para los planes de estudios vigentes de la carrera; es decir Plan de Estudios 2003, Plan de Estudios 2014, y Plan de Estudios 2015.
- Recomendamos una lectura profunda de este documento, que contiene la propuesta de cursos para este cuatrimestre, para luego tomar una decisión correcta, a fin de inscribirse en aquellos cursos que mejor atiendan sus necesidades e intereses particulares.
- Este documento también pretende evitar confusiones o errores al momento de la inscripción, considerando que **actualmente conviven tres planes de estudios y no todas las materias se encuentran disponibles para todos los planes (2003/2014/2015)**.
- Sugerimos tener presente que los planes de estudios contienen Disposiciones respecto al Recorrido Curricular dentro del Ciclo Superior que deben considerarse al momento de planear las materias a las que se inscribirán (Mas abajo se explica detalladamente)
- Es importante que conozcan el plan de estudios de la carrera. Pueden acceder a ellos Desde [AQUÍ](#)

## **-FECHAS IMPORTANTES.**

Adjuntamos las fechas académicas importantes para el 1er Cuatrimestre 2024.

***Inicio de clases: 12 de agosto de 2024***

***Fin de cursada: 13 de diciembre de 2024***

[Calendario Académico 2024](#) para tener presente todas las fechas importantes.

## **-DISPOSICIONES.**

*Disposiciones incluidas en el Plan de Estudios 2014/2015 en relación con los núcleos formativos: **estudiantes avanzados del Diploma de Economía y Administración.***

- Para poder inscribirse en los cursos del Ciclo Superior correspondiente a la Licenciatura en Administración Hotelera, los alumnos deberán tener aprobados los 60 créditos de los Cursos Básicos y 40 créditos de los Cursos Orientados.
- Estudiantes que al iniciar los cursos del Ciclo Superior adeuden créditos correspondientes a Cursos Orientados, Electivos y/u otros requisitos curriculares básicos del Ciclo de Diplomatura deberán completarlos durante los dos cuatrimestres subsiguientes para poder continuar con su recorrido curricular dentro del Ciclo Superior.  
En caso contrario, a partir del tercer cuatrimestre no podrán continuar con su recorrido curricular dentro del Ciclo Superior hasta tanto no completen los créditos adeudados del Ciclo de Diplomatura.

*Disposiciones incluidas en el Plan de Estudios 2014/2015 en relación con los núcleos formativos: **estudiantes del Ciclo Superior.***

- Para inscribirse en los cursos del núcleo de formación aplicada del Ciclo Superior, el alumno deberá acreditar la aprobación de 30 créditos (3 cursos) del núcleo de formación específica.

- Los cursos de idioma inglés podrán cursarse en cualquier momento del Ciclo Superior, siguiendo esta secuencia: Inglés Hotelero I, Inglés Hotelero II. En caso de optar por Inglés Hotelero III, deberá tener aprobado los niveles I y II.
- **Práctica Integradora (PI):**  
Requiere que el alumno haya aprobado el “Seminario: Taller Propedéutico de Práctica Integradora”, más los siguientes cursos del núcleo de formación específica: Introducción a la Hotelería, Gestión de Operaciones y Servicios Gastronómicos, y Gestión de Servicios Hoteleros.

*Como recomendación para la organización del recorrido, incorporamos al cuadernillo la estructura curricular de cada plan de estudios y los “Trayectos sugeridos” para los Planes de estudios 2014 y 2015, los cuales pretenden guiar en el recorrido académico a fin de aprovechar mejor las cursadas.*

## -MODALIDADES DE CURSADA.

Encontraran en la oferta académica las diferentes modalidades de dictado:

- **Cursos Presenciales.**  
Tienen definido por oferta académica día y horario de dictado presencial. Además, tienen asignado un aula virtual que funciona como “aula extendida”.  
<https://campus.uvq.edu.ar/>
- **Cursos Semipresenciales.**  
Incluyen 1 (un) día de cursada presencial, horario y aula física asignada para las instancias presenciales que prevén en tanto la otra parte del curso se desarrolla con instancias asincrónicas en el campus virtual (<https://campus.uvq.edu.ar/>). El/la docente indicará el día en que se subirán al campus las clases correspondientes.  
Sus instancias evaluativas se pautan de manera presencial.

- ***Cursos Virtuales Sincrónicos.***

Incluyen día y horario de cursada porque tienen pautados 2 (dos) encuentros VIRTUALES SINCRÓNICOS OBLIGATORIOS por semana los cuales se dictan por el campus (<https://campus.uvq.edu.ar/>). Suponen una interacción total en el campus.

Toda la información pueden verla también en: <http://hoteleria.blog.unq.edu.ar/informacion-de-interes-general/>

## **INFORMACIÓN ADICIONAL:**

- Es importante que conozcan el [Régimen de estudios](#) vigente en nuestra Universidad. En él encontrarán toda la información sobre las condiciones de regularidad, el sistema de reincorporación, el régimen de aprobación de las asignaturas, cantidad de ausentes, presentación de equivalencias, etc.
- Desde [AQUÍ](#) pueden acceder a la Guía de Trámites para estudiantes de la UNQ.
- Contamos con un sistema para que puedan suscribirse a la lista de distribución de información de la carrera.

Accediendo a: [https://listas.unq.edu.ar/www/subscribe/adm\\_hotelera](https://listas.unq.edu.ar/www/subscribe/adm_hotelera) y cargando su correo electrónico recibirán toda la información académica de interés para las cursadas y demás cuestiones vinculadas.

- Como siempre tienen la posibilidad de comunicarse con la dirección de la carrera a través del correo [admhotel@unq.edu.ar](mailto:admhotel@unq.edu.ar), para atender dudas y consultas sobre materias y demás cuestiones académicas.

- Contamos con redes sociales para que puedan estar al tanto de las actividades que se realizan además de otra información de interés actual:

**IG: @admhotelera\_unq**

## **-ESTRUCTURA CURRICULAR DEL CICLO SUPERIOR.**

### ***Licenciatura en Administración Hotelera***

- *Plan de estudios 2015 - Res. (CS) 0450/15*
- *Plan de estudios 2014 - Res. (CS) 0104/14*
- *Plan de estudios 2003 - Res. (CS) 0173/03*

*Desde [AQUÍ](#) podrán analizar la estructura curricular del Ciclo Superior de los diferentes planes de estudios de la carrera.*

## **OFERTA ACADÉMICA 2do CUATRIMESTRE 2024.**

**Cursos Formación Específica**

| Área                  | Núcleo   | Modalidad          | Plan de estudios      | Nombre Asignatura                                | Días y Horarios                     | Docente/s              | Trayecto Sugerido   |
|-----------------------|--|--------------------|-----------------------|--|-------------------------------------|------------------------|---|
| Organización Hotelera | Básico Obligatorio                               | Presencial         | Plan 2003             | Organización Hotelera                            | Lunes y Jueves de 16 a 18           | Gala, Valeria          | Introducción al Turismo (Diplomatura)   |
|                       | Formación Específica                             |                    | Planes 2014/2015      | Introducción a la Hotelería                      |                                     |                        |   |
| Organización Hotelera | Básico Obligatorio                               | Virtual Sincronico | Plan 2003             | Gestión de Alimentos y Bebidas                   | Miercoles de 14 a 18                | Magri Harsich Gabriela | Introducción al Turismo (Diplomatura) // Introducción a la Hotelería  |
|                       | Formación Específica                             |                    | Planes 2014/2015      | Gestión de operaciones y servicios gastronómicos |                                     |                        |   |
| Organización Hotelera | Obligatorio(J03) / Formación Específica (114-15) | Presencial         | Planes 2003/2014/2015 | Gestión de Servicios Hoteleros                   | Lunes y Jueves de 18 a 20           | Pereyra, Stella        | Introducción al Turismo (Diplomatura) // Introducción a la Hotelería  |
| Administración        | J 03:Licenciatura                                | Semipresencial     | Plan 2003             | Recursos Humanos                                 | Clase presencial: Miercoles 18 a 20 | Barreto, Ariel         | Gestión de Servicios Hoteleros, Introducción a la Hotelería; Gestión de operaciones y servicios gastronómicos |
|                       | J 2014/15: Formación Específica                  |                    | Planes 2014/2015      | Dirección de RRHH                                |                                     |                        |   |
| Administración        | J 03:Licenciatura                                | Presencial         | Plan 2003             | Recursos Humanos                                 | Martes y viernes 18 a 20            | Elorriaga, Leandro     | Gestión de Servicios Hoteleros, Introducción a la Hotelería; Gestión de operaciones y servicios gastronómicos |
|                       | J 2014/15: Formación Específica                  |                    | Planes 2014/2015      | Dirección de RRHH                                |                                     |                        |   |
| Administración        | J 03:Licenciatura                                | Presencial         | Plan 2003             | Recursos Humanos                                 | Jueves 18:00 a 22                   | Cabaña, Jesica         | Gestión de Servicios Hoteleros, Introducción a la Hotelería; Gestión de operaciones y servicios gastronómicos |
|                       | J 2014/15: Formación Específica                  |                    | Planes 2014/2015      | Dirección de RRHH                                |                                     |                        |   |
| Administración        | J 03: Licenciatura J 14-15: Formación Específica | Presencial         | Planes 2003/14/15     | Marketing  | Martes y Viernes 18 a 20            | Azeglio, Armando       | Gestión de Servicios Hoteleros, Introducción a la Hotelería; Gestión de operaciones y servicios               |
| Derecho               | Licenciatura                                     | Presencial         | Plan 2003             | Derecho Comercial y Tributario                   | Lunes y Jueves 18 a 20              | Zunino, Gustavo        | Gestión de Servicios Hoteleros, Introducción a la Hotelería   |
|                       | Formación Específica                             |                    | Planes 2014/2015      | Derecho Comercial                                |                                     |                        |   |

**Cursos Formación Aplicada**

| Área                  | Núcleo                        | Modalidad          | Planes de Estudio | Nombre Asignatura  | Días y Horarios            | Docente/s           | Trayecto Sugerido  |
|-----------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------|--|----------------------------|---------------------|--|
| Administración        | Licenciatura                  | Virtual Sincronico | Plan 2003         | Control de Gestión   | Martes y viernes 16 a 18   | Trojanovich, Fabian | Gestion de Servicios Hoteleros, Introduccion a la Hoteleria; Gestión de operaciones y servicios gastronómicos; Direccion de RR HH  |
|                       | Formación Aplicada            |                    | Planes 2014/2015  | Planificación y Control de Gestión                           |                            |                     |  |
| Contab                | Licenciatura                  | Semipresencial     | Plan 2003         | Estados Contables y toma de                                  | Jueves de 20 a 22          | Bonifati, Pablo     | Gestion de Servicios Hoteleros, Introduccion a la Hoteleria; Gestión de operaciones y servicios gastronómicos;   |
| Administración        | Formación Aplicada            |                    | Planes 2014/2015  | Información Contable y de Gestión para la actividad hotelera |                            |                     |  |
| Organización Hotelera | Licenciatura                  | Presencial         | Plan 2003         | Congresos y Eventos  | Miercoles de 14:00 a 18:00 | Naredo, Hector      | Gestion de Servicios Hoteleros, Introduccion a la Hoteleria; Gestión de operaciones y servicios gastronómicos;   |
|                       | Formación Aplicada            |                    | Planes 2014/2015  | Organización de Eventos                                      |                            |                     |  |
| Organización Hotelera | Formación Aplicada            | Presencial         | Planes 2014/2015  | Innovación y Tecnología en Turismo y Hotelería               | Miercoles de 18:00 a 22:00 | Kohen, Pablo        |  |
| Organización Hotelera | Electivo                      | Presencial         | Plan 2003         | Comercialización de la Pyme Hotelera                         | Martes y Viernes 20 a 22   | Zanchetti, Walter   | Gestion de Servicios Hoteleros, Introduccion a la Hoteleria; Gestión de operaciones y servicios gastronómicos; Marketing   |
| Administración        | J 2014/15: Formación Aplicada |                    | Planes 2014/2015  | Gestión Comercial  |                            |                     |  |
| Organización Hotelera | Licenciatura                  | Presencial         | Plan 2003         | Taller de Integración  | Lunes y jueves 18 a 20     | Silva, Rodrigo      | Introduccion a la Hoteleria; Gestión de operaciones y servicios gastronómicos; Información contable y de gestión para la actividad hotelera; Gestión Comercial; Marketing; Direccion de RR HH; |
| Administración        | J:2014/15: Formación Aplicada |                    | Planes 2014/2015  | Evaluación de Proyectos de Inversión                         |                            |                     |  |

| Otros Requisitos Curriculares |                         |                                       |                         |   |                                |                  |                        |
|-------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|-------------------------|---|--------------------------------|------------------|------------------------|
| Área                          | Núcleo                  | Modalidad                             | Planes de Estudio       | Nombre Asignatura                                     | Días y Horarios                | Docente/s        | Trayecto Sugerido      |
| Lenguas extranjeras           | Licenciatura            | Presencial                            | Plan 2003               | Inglés Hotelero I                                     | Martes y Viernes 14 a 16       | Balcarce, Gimena |                        |
|                               | Otros requisitos        |                                       | <b>Planes 2014/2015</b> | <b>Inglés Hotelero I</b>                              |                                |                  |                        |
| Lenguas extranjeras           | Licenciatura            | Semipresencial                        | Plan 2003               | Inglés Hotelero III                                   | Clase presencial Lunes 20 a 22 | Anselmo Gabriela | Inglés Hotelero I      |
|                               | Otros requisitos        |                                       | <b>Planes 2014/2015</b> | <b>Inglés Hotelero II</b>                             |                                |                  |                        |
| Lenguas extranjeras           | Licenciatura            | Presencial                            | <b>Planes 2014/2015</b> | Inglés Hotelero III                                   | Miercoles de 18 a 22           | Ferri, Veronica  | Inglés Hotelero I y II |
| Lenguas extranjeras           | Otros requisitos        | Presencial                            | <b>Planes 2014/2015</b> | Francés   | Lunes y Jueves 18 a 20         | Delayel, Silvia  |                        |
| Hotelería                     | Obligatorio - Pasantías | Presencial Bimestre Agosto - Octubre. | Plan 2003               | Seminario Taller Práctica pre-profesional Pasantías   | Lunes y Jueves 16 a 18         | Pereyra, Stella  |                        |
|                               | Otros requisitos        |                                       | <b>Planes 2014/2015</b> | Seminario Taller Propedéutico de Práctica Integradora |                                |                  |                        |

**Cursos Electivos**

| Área                  | Núcleo   | Modalidad          | Planes de Estudio           | Nombre Asignatura   | Días y Horarios                   | Docente/s                  | Trayecto Sugerido  |
|-----------------------|----------|--------------------|-----------------------------|---|-----------------------------------|----------------------------|--|
| Derecho               | Electivo | Virtual Sincrónico | Planes 2003/2014/2015       | Legislación Laboral                                       | Lunes y Jueves de 20 a 22         | Mandelik, Mabel            |  |
| Organización Hotelera | Electivo | Presencial         | <b>Planes (J) 2014/2015</b> | Gestión de Abastecimientos en Empresas Hoteleras          | Lunes y Jueves 16 a 18            | Piedras, Marcelo           |  |
| Administración        | Electivo | Presencial         | Plan 2003                   | Yield Management en hotelería                             | Martes y Viernes 18 a 20          | Zanchetti Walter<br>Javier | Diploma Completo-Gestion de Servicios Hoteleros, Introduccion a la Hotelería; Gestión de operaciones y servicios gastronómicos |
|                       |          |                    | <b>Planes 2014/2015</b>     | Gestión de ingresos (Yield Management)                    |                                   |                            |  |
| Organización Hotelera | Electivo | Presencial         | <b>Planes 2014/2015</b>     | Mantenimiento, seguridad y accesibilidad hotelera         | Martes y viernes de 20 a 22       | Calgaro Mariano            |  |
| Administración        | Electivo | Presencial         | Plan 2003                   | Investigación de Mercado                                  | Martes y Viernes de 16:00 a 18:00 | Azeglio, Armando           | Introducción a la Hotelería, Gestion de Servicios Hoteleros, Gestión de operaciones y servicios gastronómicos.                 |
|                       |          |                    | <b>Planes 2014/2015</b>     | Análisis de Mercado, posicionamiento y toma de decisiones |                                   |                            |  |

## **-RESUMEN: CONTENIDOS MÍNIMOS DE LOS CURSOS.**

**CURSO: INTRODUCCIÓN A LA HOTELERÍA (Plan 2014/15) Organización Hotelera (Plan 2003)**

**Área:** Organización Hotelera.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica.

**Modalidad:** Presencial.

**Docente:** Gala, Valeria.

**Contenidos mínimos:** Visión general de la hotelería: su evolución, desde los orígenes del hospedaje hasta la hotelería moderna. Relaciones entre turismo, hotelería y gastronomía. La hotelería en el mundo. La hotelería en Argentina: conformación de la oferta hotelera nacional. Clasificación y categorización hotelera. Tipos de alojamiento turístico. Las nuevas modalidades. Tendencias. Cadenas hoteleras y hotelería independiente. Características. Franquicias, contratos de administración y consorcios. Indicadores de desempeño hotelero. Producto y servicio hotelero. Estrategias de la empresa. El cliente: diversidad de demandas. Idealización. La hotelería en su entorno: la Responsabilidad social empresaria (RSE) en la hotelería: Tendencias. La organización del hotel. Departamentalización: objetivos, funciones, interrelaciones. Producción de los servicios hoteleros.

**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 Introducción al Turismo.

**Breve CV de la docente:** Mg. Valeria Gala.

**E-mail:** vgala@unq.edu.ar

**CURSO: GESTIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS (Plan 2003/ 2014/2015)**

**Área:** Organización Hotelera.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica.

**Modalidad:** Presencial.

**Docente:** Lic. Pereyra, Stella Maris.

**Contenidos mínimos:** La gestión de los servicios: conceptualización y tendencias. Departamento de Ama de Llaves. Estructura. Organización. Funciones. Puestos de trabajo. Áreas de responsabilidad: habitaciones, áreas públicas, áreas privadas, lavadero: equipos y elementos de uso en el área; procedimientos y técnicas de trabajo; servicios que ofrece, circuitos, controles, inventarios y presupuesto del departamento. Departamento de Front Office. Gestión de reservas y tarifas, planes de alojamiento. Procedimientos de check-in y check-out. Gestión informatizada del sector. Controles de cuentas. Estadísticas del sector. Auditoría nocturna. Introducción a la gestión de ingresos (RM: Revenue Management). Hotelería hospitalario: los servicios hoteleros en centros de salud.

**Forma de evaluación:** Dos (2) 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 "Introducción a la Hotelería".

**Breve CV de la docente:** *Stella Maris Pereyra*. Lic. en Administración Hotelera, UNQ. Posgrados: Maestría en Tecnología Informática aplicada en Educación, 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. Es investigadora del proyecto I+D 2018/2019: "El Turismo socio solidario de base comunitaria. Evolución y desarrollo. (1990-2015)". Docente de cursos de Extensión Universitaria. Directora de proyectos de extensión. Docente de grado del Seminario de Prácticas Pre-profesionales, de los cursos Organización de Eventos y Gestión de Servicios Hoteleros para la Lic. en Administración Hotelera desde el año 2008. Tutora de estudiantes y coordinadora del Sistema de Pasantías desde el año 2008 a la fecha.

**E-mail:** [smpereyra@unq.edu.ar](mailto:smpereyra@unq.edu.ar)

**CURSO:** ***GESTIÓN DE OPERACIONES Y SERVICIOS GASTRONÓMICOS (Plan 2014/15) Gestión de Alimentos y Bebidas (Plan 2003)***

**Área:** Organización Hotelera.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica.

**Modalidad:** Virtual sincrónico.

**Docente:** Mg. Magri Harsich, Gabriela.

**Contenidos mínimos:** Introducción al negocio de la gastronomía. El mercado, los clientes y tendencias. Las estrategias de trabajo, la planificación, previsión y control de la empresa gastronómica. Tipos de negocios. Los menús y su organización. La cocina y los vinos en Argentina. Perfil profesional en el negocio. Organización del trabajo y descripción de los perfiles de trabajo. Procesos productivos y de servicios: cocinas, despacho de bebidas y servicio de atención al cliente. Organización, necesidades y gestión. Control de los procesos. El control de la calidad y la inocuidad. Las buenas prácticas y los procesos estandarizados de saneamiento. Los costos por departamentos: costos de producción, costos del servicio. Las ventas de comidas y bebidas. El punto de equilibrio y la rentabilidad.

**Forma de evaluación:** La misma, se regirá según Resolución CS 201/18 del Régimen de estudios de la UNQ. Además, 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 "Introducción a la Hotelería".

**Breve CV de la docente:** Mg. Gabriela Magri Harsich. Licenciada en Administración Hotelera, UNQ. Magister en Desarrollo y Gestión del Turismo UNQ. Magister en Turismo Cultural con orientación en patrimonio gastronómico. Universidad de Girona. España Actualmente cursando Doctorado en Turismo en UDG. España. La docente lleva varios años en la Universidad, además de capacitar a trabajadores en hoteles y establecimientos gastronómicos.

**E-mail:** [gmagriharsich@unq.edu.ar](mailto:gmagriharsich@unq.edu.ar)

**CURSO: DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS (Plan 2014/15) Recursos Humanos (Plan 2003)**

**Área:** Administración

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica.

**Modalidad:** Semipresencial

**Docente:** Mg. Barreto, Ariel.

**Contenidos mínimos:** Gestión Integral de Recursos Humanos: Concepto, objetivos, funciones, procesos. Modelos de gestión en las organizaciones laborales. Problemática del empleo y desempleo. Impacto de los aspectos sociales en las Organizaciones. Planeamiento organizacional y planificación estratégica de recursos humanos. Comportamiento organizacional: individuo, grupo, organización, selección, capacitación y desarrollo. Administración de Personal. Estructura organizacional. Remuneraciones:

compensaciones y beneficios. Calidad de vida laboral: condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). Relaciones laborales. Legislación vigente.

**Forma de evaluación:** 2 (dos) 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 (“Introducción a la Hotelería”, y/o “Gestión de servicios Hoteleros”).

**Breve CV del docente:** Licenciado en Administración Hotelera (UNQ.). Magister en Gestión de Micro - pequeña y mediana empresa (UNLA); Finalizó las Maestrías en: Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos en la Universidad Internacional de Andalucía; España. Es analista - auditor en Calidad y Productividad bajo Normas ISO. Se desempeña como docente investigador desde 1995 (UNQ.) y desde 2003 en la Facultad de Turismo y Urbanismo (UNSL) en áreas vinculadas a la gestión de las personas & Gerenciamiento Hotelero. Fue docente del Programa modalidad virtual (UNQ) desde 2006 a 2010. Es Codirector de la Unidad Ejecutora de la Carrera Administración Hotelera desde 2008 a la fecha. Director de proyectos de Investigación orientado a la práctica Profesional. Se Desempeñó como responsable de las áreas: Administración de Personal y Calidad en empresas de producción y servicios. 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.

**E-mail:** [abarreto@unq.edu.ar](mailto:abarreto@unq.edu.ar)

**CURSO:** DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS (Plan 2014/15) Recursos Humanos (Plan 2003)]:

**Área:** Administración

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica.

**Modalidad:** Presencial

**Docentes:** Elorriaga, Leandro - Cabaña, Jessica - Uriel Cristian.

**Contenidos mínimos:** Gestión Integral de Recursos Humanos: Concepto, objetivos, funciones, procesos. Modelos de gestión en las organizaciones laborales. Problemática del empleo y desempleo. Impacto de los aspectos sociales en las Organizaciones. Planeamiento organizacional y planificación estratégica de recursos humanos. Comportamiento organizacional: individuo, grupo, organización, selección,

capacitación y desarrollo. Administración de Personal. Estructura organizacional. Remuneraciones: compensaciones y beneficios. Calidad de vida laboral: condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). Relaciones laborales. Legislación vigente.

**Forma de evaluación:** 2 (dos) 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 (“Introducción a la Hotelería”, y/o “Gestión de servicios Hoteleros”).

**Breve CV:** *Mg. Elorriaga Leandro.* es Licenciado en Administración Hotelera (UNQ). Diplomado en Economía y Administración (UNQ). Técnico en Gestión Organizacional. Posgrado Maestría en Ciencias Sociales y Humanidades mención en Política y Gestión Pública (UVQ). Especialista en temas de gestión del capital humano, desarrollo y políticas públicas. Docente e Investigador (UNQ). Investigador social miembro de la Red Iberoamericana de Estudios del Desarrollo (RIED). Ex becario concursado del Departamento de Economía y Administración (UNQ). Integra Proyectos de Investigación (I+D) en la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ). Sus principales líneas de investigación son los procesos de inducción en MiPyMEs de servicios y la evaluación del impacto a nivel local de políticas públicas. Los resultados de investigación se difundieron y publicaron en revistas científicas con referato, tanto nacionales como internacionales. Autor de artículos científicos, *papers*, ponencias y pósters científicos de su especialización. Conferencista y expositor en encuentros, seminarios, foros iberoamericanos y congresos latinoamericanos de investigación. En el sector público se desempeñó por más de una década como Asesor Experto de Administración en un organismo público descentralizado de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Actualmente es Analista de Control con orientación en comportamiento Económico-Financiero. En el sector privado trabajó en áreas de gestión operativa de compañías de servicios en Estados Unidos.

**e-mail:** leandro.elorriaga@unq.edu.ar

**Breve CV** *Lic. Cabaña Jessica* Licenciada en Relaciones de Trabajo (U.B.A). Actualmente estudiante avanzada en el Profesorado de Enseñanza Media y Superior de Relaciones de Trabajo, UBA. Profesional con más de 10 años de experiencia laboral en la Gestión de Recursos Humanos. Docencia y Extensión Universitaria: Docente de distintas propuestas de Formación para el Trabajo, vinculadas específicamente con la Inserción Laboral, el Desarrollo de Habilidades Socioemocionales y la Gestión

de Recursos Humanos, orientadas a Jóvenes de Escuelas Secundarias, Estudiantes Universitarios, Profesionales de la Educación Formal e Informal, entre otros.

**e-mail:** jcabana@unq.edu.ar

**Breve CV** *Uriel Cristian* Licenciado 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.

**E-mail:** curiel@unq.edu.ar

**CURSO: MARKETING (Plan 2003/ 2014/2015)**

**Área:** Administración.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica.

**Modalidad:** Presencial

**Docente:** Mg. Azeglio, Armando.

**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, 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.

**Breve curriculum vitae del docente:** Mg. *Armando Azeglio*. 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. En la UNQ es docente investigador. Docente de postgrado desde 2010; curso: Estrategias de comercialización y posicionamiento de empresas turísticas” UNQ-AHT. Autor de los libros: “Los estereotipos en la imagen turística de España y Argentina” (2011). “Yield Management en hotelería. Estrategias para la inversión de ingresos en las PYMES” (2016). Director de Proyecto de Investigación: “El Turismo Socio Solidario de Base Comunitaria. Evolución y Desarrollo. 1990-2015.

**E-mail:** [aazeglio@unq.edu.ar](mailto:aazeglio@unq.edu.ar)

**CURSO: DERECHO COMERCIAL. Plan (2014/15) Derecho Comercial y Tributario (Plan 2003)**

**Área:** Derecho.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación específica

**Modalidades:** Semipresencial.

**Profesores:** Zunino, Gustavo.

**Contenidos mínimos:** Los principios básicos del derecho privado. El Código Civil y Comercial de la Nación, Ley 26.994. El derecho comercial. El empresario. La empresa. El fondo de comercio. La administración. Introducción a los contratos en general. Los contratos comerciales en general. Régimen de patentes y marcas. Derechos de propiedad intelectual. Defensa de la competencia. Régimen anticartel y antitrust. Defensa de los consumidores y usuarios. Régimen de Seguros. Títulos de crédito y circulatorios. Los contratos bancarios. El contrato del transporte de pasajeros y equipaje nacional e internacional. El contrato de hospedaje y la hotelería. Relaciones contractuales comerciales afines. Régimen general del turismo nacional e internacional. Las relaciones contractuales derivadas de la actividad turística. Los contratos de empresas. Las sociedades comerciales. El régimen concursal. Instituciones y organismos del derecho internacional y del turismo internacional.

**Forma de evaluación:** 2 (dos) exámenes parciales teórico-prácticos (escritos u orales), con 1 (un) examen recuperatorio general y 1 (un) 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 (Introducción a la Hotelería, Gestión de Servicios Hoteleros).

**Breve CV del docente:** *Gustavo Zunino*. Abogado y Procurador egresado de la UBA. Posgrado en Carrera Docente (UBA). Docente Adjunto Regular Ordinario de la Facultad de Derecho (UBA) y del Ciclo Básico Común (UBA). Docente Asociado Regular Ordinario de la Universidad Nacional de Quilmes. Docente Titular del ICAP -Instituto de Capacitación Parlamentaria de la H. Cámara de Diputados de la Nación-. Ex docente de posgrado de la UVQ. Ex Coordinador del Área de Derecho (UNQ). Ex docente investigador (UNQ). Consultor jurídico - económico. Autor de bibliografía de texto y de artículos varios. Ex becario AFS en EE.UU. Ex becario BID en EE.UU. Jurado del Consejo de la Magistratura de la CABA. Asesor Jurídico de la Cámara Argentina de Importadores.

**E-mail:** [gzunino@unq.edu.ar](mailto:gzunino@unq.edu.ar)

**CURSO: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN Plan (2014/15) Control de Gestión (Plan 2003).**

**Área:** Administración.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación aplicada.

**Modalidad:** Virtual Sincrónico.

**Docente:** Troyanovich, Fabián.

**Contenidos mínimos:** Fundamentos teóricos y conceptuales del proceso de planificación táctica. Temporalidad de las etapas del macro proceso de planificación. Gestión centrada en la calidad. Supervivencia, crecimiento y utilidad. Crecimiento interno y externo. Construcción de la demanda. Mercados y compromisos mutuos. Construcción de la oferta. Procesos internos y trilogía de la oferta. Ciclo de vida internacional de los productos. Portafolio integrado. Arquitectura de la macro cadena de valor. Competencias centrales. Satisfacción del personal. Sistema de medición de la gestión empresarial. Cuadro de mando integral. Planes de acción tácticos

**Forma de evaluación:** 2 (dos) 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, Información contable y de gestión, y cursos específicos de hotelería.

**Breve CV del docente:** Fabian Troyanovich. 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](mailto:ftroyanovich@unq.edu.ar)

**CURSO: INFORMACIÓN CONTABLE Y DE GESTIÓN PARA LA ACTIVIDAD HOTELERA Plan (2014/15)**

**Estados Contables y toma de decisiones (Plan 2003)**

**Área:** Administración.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación aplicada.

**Modalidad:** Semi presencial.

**Docentes:** Bonifati, Pablo.

**Contenidos mínimos:** Estados contables básicos. Estado de situación patrimonial o balance general. Elementos que lo componen y su clasificación. Información complementaria relacionada. Información comparativa. Estado de resultados. Objetivos, contenido, formas de presentación. Estado de evolución del patrimonio neto. Objetivos, contenido, formas de presentación. Información complementaria relacionada. Información comparativa. Estado de flujo de efectivo. Antecedentes. Objetivos, contenido, formas de presentación. Información complementaria relacionada. Información comparativa. Tratamiento de los diferentes estados contables: básicos, obligatorios, comparativos y consolidados. Planeamiento y presupuesto. Presupuesto Económico y financiero. Preparación y confección de los Estados contables prospectivos. Balance proyectado. Análisis de los Estados Contables. Análisis de Estructura. Análisis de tendencias. Rentabilidad del PN. Liquidez corriente, seca, total. Endeudamiento. Informe económico - financiero. Análisis de la situación de solvencia. Análisis de la rentabilidad. Punto de equilibrio económico. Análisis del uso de la financiación propia y externa. Variaciones del capital corriente. Enfoques del capital de trabajo. Rentabilidad del capital propio. Análisis de sus causas.

**Forma de evaluación:** 2 (dos) 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 CV del docente:** *Pablo Bonifati*. Contador Público Nacional. 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. Docente de Grado y Posgrado en la Maestría y Especialización en Desarrollo y Gestión del Turismo de la UVQ. Director e integrante de Tribunal de Tesis de posgrado. Docente de la universidad Virtual de Quilmes desde el año 2002. Docente de Posgrado en la Asociación Argentina de Hoteleros. 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. En lo referente a vinculación y transferencia, tutor del área de Administración para el Programa de Formación Docente y Auxiliares académicos, ex coordinador del Área de Administración de la UNQ, expositor, miembro organizador de distintos congresos relacionados con su actividad y Tutor de pasantías extracurriculares para la Carrera de Administración Hotelera con la empresa Apres S.A. desde el año 2008 a la fecha. 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 Carpeta de trabajo de Legislación Impositiva, para el bachillerato de la UVQ, coautor del libro Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros y Turísticos, Coautor del libro Emprender el camino y alcanzar un mundo mejor.

**E-mail:** [pbonifa@unq.edu.ar](mailto:pbonifa@unq.edu.ar)

**CURSO:** **ORGANIZACIÓN DE EVENTOS (Plan 2014/15) Congresos y Eventos (plan 2003)**

**Área:** Organización Hotelera.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación aplicada.

**Modalidad:** Presencial.

**Docente:** Naredo, Héctor.

**Contenidos mínimos:** La importancia de los eventos en la captación de turismo y en la optimización de la calidad. Relación y valoración de los eventos en el turismo. El organizador de eventos: perfil profesional, formación, especialización, incumbencias. Etapas de la organización de eventos: sus características, definiciones, actividades correspondientes a cada una. Planificación: etapas, definición

del plan, diseño de cronogramas, estrategias. Los eventos: clasificación y características, tipología, segmentación, marketing, tendencias. Recursos Humanos: comités, personal para la organización y puesta en marcha. Publicidad y difusión: medios, tendencias. Diseño y ambientación: recursos necesarios, montaje de salones. Organización de Congresos y convenciones. Organización de Ferias y Exposiciones. Ceremonial y protocolo. Eventos sostenibles.

**Forma de evaluación:** 2 (dos) parciales, trabajos prácticos individuales y grupales.

**Horas de estudio recomendadas:** 3 horas semanales.

**Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso:** Los incluidos en los cursos “Introducción al Turismo” y “Administración de empresas”.

**Breve CV del docente:** Héctor Naredo. 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:** [hector.naredo@unq.edu.ar](mailto:hector.naredo@unq.edu.ar)

### **CURSO: INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA EN TURISMO Y HOTELERÍA (Plan 2014/2015)**

**Área:** Organización Hotelera.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación aplicada

**Modalidad:** Presencial.

**Docente:** Kohen, Pablo.

**Contenidos mínimos:** La innovación un concepto que se renueva. La relación entre tecnología y procesos de gestión. Innovación, creatividad y calidad de servicio. La importancia de la percepción directiva y la formación de los recursos humanos. El turista contemporáneo: cambios en el ciclo de la experiencia turística y su impacto en los hábitos de los consumidores. Perfiles de usuarios y turistas del comercio electrónico. La dinámica del entorno tecnológico. Análisis de las distintas modalidades de presencia en Internet e introducción a la reputación digital. La estrategia digital: Promoción y posicionamiento de un sitio web. Estadísticas y comportamiento de los usuarios. Estrategias de Marketing en Internet: elementos centrales de la comunicación digital. Innovación y nuevos perfiles profesionales

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

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

**Breve CV del docente:** *Kohen Pablo* 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](mailto:pkohen@unq.edu.ar)

**CURSO: GESTIÓN COMERCIAL (Plan 2014/15) Comercialización de la Pyme Hotelera (Plan 2003)**

**Área:** Administración.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación aplicada.

**Modalidad:** Presencial.

**Docente:** Zanchetti, Walter Javier.

**Contenidos mínimos:** Concepto de Gestión Comercial. CRM como herramienta de planificación de acciones comerciales. Tendencias de Mercado. Pronósticos y tendencias de ventas (Budget – forecast). Planificación de Objetivos, medios y acciones comerciales. Producción por segmento y cuenta. Pricing (gestión de tarifas). Tablero de control para la Gestión comercial- Elaboración. Seguimiento y Optimización de aplicación de medios y canales comerciales tradicionales y online. Criterios comerciales que definen la estrategia de canales. Consideraciones para seleccionar el territorio y ruta de venta. Conformación y dirección del equipo comercial. Determinación del tamaño y perfil de la fuerza comercial. Formatos de presentaciones y propuestas comerciales.

**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”, “Introducción a la Hotelería” y “Gestión de Servicios Hoteleros”.

**Breve CV del docente:** *Walter Zanchetti*. Licenciado en Administración Hotelera. Especialista en Gestión y Desarrollo del Turismo. Docente desde 2008 en la Universidad de Quilmes. Destacada experiencia en dirección, conformación, capacitación y control de equipos comerciales tanto en empresas de servicio como industria. El desempeño en empresas privadas dentro del área comercial inicia en el año 2001, llevando adelante tareas de ejecutivo comercial hasta el puesto gerencial, cuya permanencia se extiende en la actualidad. Adicionalmente trabaja como consultor y capacitador. Entre las organizaciones y empresas para las cuales ha gestionado se encuentra la Asociación de Hoteles de Turismo (AHT), la cual nuclea hoteles 4 y 5 estrellas a nivel nacional. Para tal asociación, trabaja en el armado, creación y dictado de cursos de capacitación.

**E- mail:** [wzanchetti@unq.edu.ar](mailto:wzanchetti@unq.edu.ar)

**CURSO:** *EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN (Plan 2014/15) Taller de Integración (Plan 2003)*

**Área:** Administración.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Cursos de formación aplicada.

**Modalidad:** Presencial.

**Docente:** Silva Rodrigo.

**Contenidos mínimos:** Teoría de la planificación. El proceso de preparación y evaluación de proyectos. El mercado. La estructura económica del mercado. El estudio de mercado. Valoración económica de las variables técnicas. La organización. El estudio financiero. Inversiones. Flujo de caja proyectado. Financiamiento y tasa de descuento. La evaluación de los impactos ambientales de los proyectos.

**Forma de evaluación:** Se regirá según el art. 9° del Régimen de Estudios de la UNQ (CS): 201/18.

**Horas de estudio recomendadas:** 4 horas semanales.

**Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso:** Es aconsejable haber cursado y aprobado el núcleo de formación específica. También se recomienda tener cursado gran parte del núcleo de formación aplicada.

**Breve curriculum vitae del docente:** Licenciado en Administración Hotelera (UNQ), docente investigador, secretario general de ADIUNQ. Especialista en Evaluación de Proyectos de Inversión, Finanzas, cooperativas y empresas recuperadas. Director de la Licenciatura en Turismo y Hotelería. UVQ

**E- mail:** [rsilva@unq.edu.ar](mailto:rsilva@unq.edu.ar)

**CURSO: INGLES HOTELERO I (plan 2003/2014/15)**

**Área:** Lenguas extranjeras.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Núcleo de otros requisitos.

**Modalidad:** Presencial.

**Docentes:** Balcarce, Gimena -

**Contenidos mínimos:** Desarrollo de la competencia comunicativa básica. El discurso oral (escucha y habla). El discurso escrito (lectura y escritura). Niveles del lenguaje: aspectos lexicales, fonológicos, gramaticales, funcionales y discursivos de situaciones de comunicación en la lengua inglesa. Patrones retóricos recurrentes. Contenidos temáticos: Información personal. Las áreas en el hotel. Tareas y responsabilidades. La reserva: toma, modificación y anulación. Procedimientos de check-in/out. Información sobre servicios, horarios y precios del hotel y el restaurante. Servicio de lavandería. Intercambios de información telefónicos y presenciales. FAQs en todos los sectores del hotel. Toma de pedidos. Platos y bebidas locales e internacionales.

**Horas de estudio recomendadas:** 4 horas semanales

**Breve CV de la docente:** *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](mailto:gimena.balcarce@unq.edu.ar)

**E-mail:** [veronica.ferrari@unq.edu.ar](mailto:veronica.ferrari@unq.edu.ar)

**CURSO: INGLES HOTELERO II (plan 2003/2014/15)**

**Área:** Lenguas extranjeras.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Núcleo de otros requisitos.

**Modalidad:** Semipresencial.

**Profesora:** *Anselmo Gabriela*.

**Contenidos mínimos:** Desarrollo de la competencia comunicativa elemental. Discurso oral (escucha y habla). El discurso escrito (lectura y escritura). Niveles del lenguaje: aspectos lexicales, fonológicos, gramaticales, funcionales y discursivos de situaciones de comunicación en la lengua inglesa. Patrones

retóricos recurrentes. Contenidos temáticos: Segmentación del mercado hotelero: características de los clientes/tipos de huésped. El procedimiento de check-out: descripción de la cuenta. Moneda y tipo de cambio. Medios de pago. Destinos turísticos nacionales. Sitios de interés y áreas de recreación. Ubicación y medios de transporte. Uso de mapas y planos. Indicaciones sobre cómo llegar a un lugar. Información sobre el estado del tiempo. Actividades de interés turístico según tipo de huésped. Correspondencia: cartas, correos electrónicos y faxes. Gestión y resolución de reclamos y pedidos. La solicitud de empleo. El CV. La entrevista laboral.

**Forma de evaluación:** Dos (dos) evaluaciones y trabajos prácticos integradores.

**Horas de estudio recomendadas:** 4 horas semanales.

**Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso:** El curso de “Inglés hotelero I”.

**Breve CV de la docente:**

**E-mail:** gabriela.anselmo@unq.edu.ar

## **CURSO: FRANCES**

**Área:** Lenguas extranjeras.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Núcleo de otros requisitos.

**Modalidad:** Presencial.

**Docente:** Delayel, Silvia

**Contenidos lingüísticos:** Desarrollo de la competencia comunicativa. El discurso oral (escucha y habla). El discurso escrito (lectura y escritura). Niveles del lenguaje: aspectos lexicales, gramaticales, fonológicos, funcionales y discursivos correspondientes a situaciones de comunicación básicas en la lengua francesa. Contenidos temáticos: Presentaciones y saludos. Información personal. El hotel: características y ubicación. Intercambio de información sobre servicios de la hospitalidad a través de comunicaciones telefónicas y personalmente. Indicaciones para llegar a un lugar. Utilización de mapas. Descripción de comidas, alimentos y bebidas. Descripción de prendas de vestimenta. Interacción oral y escrita para la toma de pedidos de alimentos y bebidas. Organizaciones de la industria de la hospitalidad. Tipos de alojamiento. El hotel y su estructura. Organigrama del hotel: los oficios de la hotelería. Responsabilidades de cada sector. Gestión de reclamos y pedidos.

**Forma de evaluación:** Dos evoluciones y trabajos prácticos integradores.

**Horas de estudio recomendadas:** 4 horas semanales

**Breve CV de la 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@unq.edu.ar](mailto:sdelayel@unq.edu.ar)

**CURSO: SEMINARIO TALLER PROPEDEÚTICO DE PRÁCTICA INTEGRADORA**

**Área:** Organización hotelera.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Núcleo de Otros requisitos.

**Modalidad:** Presencial.

**Docentes:** Lic. Pereyra, Stella Maris.

**Contenidos mínimos:** La Universidad: objetivos estratégicos vinculación con el ámbito laboral. El sector turístico-hotelerero: caracterización, desarrollo y evolución. La Licenciatura en administración hotelera: breve reseña histórica, posicionamiento, organización académica y su relación con las prácticas integradoras y/o pasantías educativas: concepto, objetivos, aspectos legales, requisitos, compromisos y responsabilidades, beneficios. Sistema de prácticas profesionales / pasantías: caracterización, requisitos y procedimientos de inscripción, publicación. Aspectos legales: Acuerdos Marco: requisitos, procedimientos, proceso de conformación. Acuerdos Individuales: procedimientos, contenidos. Comunicación. Ofertas de prácticas / pasantía: Inscripción, requisitos, procedimientos, Selección: procedimiento, responsabilidades, documentación. El currículum Vitae: rol y funciones, modelos, contenido, presentación. Carta de presentación: valoración, modelos, redacción, presentación. Presentación personal: estrategias, preparación previa, comunicación. Habilidades socio-laborales. Marketing personal. Comunicación: tutoría supervisada, encuestas, medios disponibles. Evaluación:

seguimiento, informes parciales, informes finales, evaluación de desempeño. Acreditación: documentación requerida, procedimientos.

**Forma de evaluación:** actividades individuales y grupales, coloquio integrador final.

**Conocimientos previos para el mejor aprovechamiento del curso:** Los correspondientes a los cursos de formación específica y aplicada.

**Breve CV de la docente:** Stella Maris Pereyra. (Ver Gestión de Servicios Hoteleros).

**E-mail:** [smpereyra@unq.edu.ar](mailto:smpereyra@unq.edu.ar)

### **CURSO: LEGISLACION LABORAL (Plan 2003/ 2014/2015)**

**Área:** Derecho.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Curso Electivo.

**Modalidad:** Virtual Sincrónico.

**Docentes:** Mandelik, Mabel.

**Contenidos mínimos:** Orígenes del derecho del trabajo. Sus principios fundacionales. Las instituciones del derecho del trabajo. Derecho del trabajo Internacional, OIT – Principios y Tratados. Las disposiciones de las Constitución Nacional y las principales leyes. El derecho individual de trabajo y sus fuentes. La ley de contrato de trabajo y sus fuentes. Modificaciones. Los principales derechos protegidos en la relación de trabajo. Derecho colectivo de trabajo. Análisis histórico. Marco institucional regulador. Las organizaciones colectivas de trabajadores y de empleadores como fenómeno económico y social. La negociación colectiva. Los conflictos del trabajo y su regulación jurídica. La participación de los trabajadores en la vida de la empresa. La presencia del estado en las relaciones colectivas de trabajo. Derecho administrativo y procesal del trabajo. Casos prácticos de manejos de conflictos tanto individuales como colectivos

**Breve CV de la docente:** 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). Ha tomado cursos de formación profesional. ACTIVIDAD PROFESIONAL: Titular del Estudio Jurídico y Centro de Resolución de Conflictos. Asesora de empresas y sindicatos en materia laboral, civil y comercial, hotelería, turismo y

gastronomía. Experiencia en turismo y hotelería adquirida a través de su inserción en Empresas del sector.

**E-mail:** [mmandelik@unq.edu.ar](mailto:mmandelik@unq.edu.ar)

***CURSO: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTOS EN EMPRESAS HOTELERAS***

**Área:** Organización Hotelera.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos.

**Modalidad:** Presencial.

**Docentes:** Lic. Piedras, Marcelo.

**Contenidos mínimos:** La gestión de materiales en los establecimientos hoteleros. Analizar el proceso de compras identificando las variables que intervienen en el mismo. Establecer y aplicar procedimientos relativos a la información - documentación generada en la gestión de compras. Establecer y aplicar procedimientos de gestión y valoración de existencias. Utilizar aplicaciones informáticas de gestión de compras y almacén.

**Forma de evaluación:** Participación en Foros, trabajos prácticos y examen integrador final.

**Horas de estudio recomendadas (extra clase):** 3 horas semanales.

**Breve currículum vitae de la docente:** *Marcelo Piedras.*

**E-mail:** [mpiedras@unq.edu.ar](mailto:mpiedras@unq.edu.ar)

***CURSO: ANÁLISIS DE MERCADO, POSICIONAMIENTO Y TOMA DE DECISIONES (Plan 2014/15)***

***INVESTIGACIÓN DE MERCADO (Plan 2003)***

**Área:** Administración.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos.

**Modalidad:** Presencial.

**Docente:** Mg. Armando, Azeglio.

**Contenidos mínimos:** Las etapas del proceso de investigación de Mercado. Los abordajes cualitativos en la investigación. Metodologías cualitativas en los estudios de mercado: focusgroups, entrevistas en profundidad, testeos cualitativos. Estrategias en investigación cualitativa: grupos de opinión, entrevistas en profundidad y técnicas proyectivas. Universo y muestra. Muestras probabilísticas y no probabilísticas.

Posicionamiento, definición. Posicionamiento natural. Posicionamiento inducido. Posicionamiento táctico y estratégico. Las veintidós leyes del posicionamiento. La información y la toma de decisiones. El sistema de información de Marketing (SIM). La información como base en el marketing para la toma de decisiones. Elementos componentes de un Sistema de Información de Marketing. Subsistema de Comunicación interna. Subsistema de Inteligencia. Subsistema de Investigación de mercados. Subsistema Científico de Administración de marketing. Tipo de decisiones. Decisiones estratégicas. Decisiones operativas. Procesamiento de la información. Ponderación. Unificación de bases. Elaboración del informe final y resumen ejecutivo. Análisis de la información. Presentación de resultados

**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 de formación específica.

**Breve currículum vitae del docente:** Armando Azeglio. (Ver Marketing).

**E-mail:** [aazeglio@unq.edu.ar](mailto:aazeglio@unq.edu.ar)

## **CURSO: MANTENIMIENTO, SEGURIDAD y ACCESIBILIDAD HOTELERA**

**Área:** Organización Hotelera.

**Núcleo:** Ciclo Superior. Núcleo de Cursos Electivos.

**Modalidad:** Presencial.

**Docentes:** Mg. Calgaro, Mariano.

**Contenidos mínimos:** Gestión operativa de establecimientos hoteleros. Diseño y gestión de instalaciones hoteleras. Identificación y clasificación de las Instalaciones hoteleras: iluminación, calefacción, refrigeración, gas, electricidad, hidráulica y sanitarias. Conceptos básicos para la elaboración de manuales de procedimientos aplicados al mantenimiento, seguridad y accesibilidad de establecimientos hoteleros. Mantenimiento: marco conceptual. Situaciones de riesgo en establecimientos hoteleros. Mantenimiento preventivo, predictivo, correctivo. Planeamiento y programación de las acciones de mantenimiento. Auditorias de mantenimiento de establecimientos hoteleros. Estudio de casos. Seguridad hotelera: marco conceptual. Situaciones de riesgo en establecimientos hoteleros. Sistema de seguridad hotelero. Seguridad Preventiva y gestión de conflictos. Diseño e implementación de un Plan de seguridad. Auditorias de vulnerabilidad de establecimientos hoteleros. Estudio de casos. Tecnología

aplicada a la seguridad hotelera. Accesibilidad: Diseño Universal: marco conceptual. El principio de no segregación y el diseño universal. La accesibilidad en los establecimientos hoteleros. Pautas principales de valoración desde la óptica de la demanda. Características generales para determinar que un establecimiento hotelero es accesible. Legislación y directrices. Pautas de diseño universal para la plena integración de personas con capacidades restringidas. Estudio de casos. Tecnología aplicada a la accesibilidad hotelera.

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

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

**Breve CV del docente:** Mg. *Mariano Calgaro*. Licenciado en Administración Hotelera y Maestrando en Desarrollo y Gestión del Turismo, UNQ. Investigador y extensionista especializado en Seguridad, DDHH e inclusión social en el turismo. Co-coordinador y Docente del Diploma de extensión universitaria en Política y Gestión estratégica del turismo accesible, "Mg. Águeda Fernández", UNQ. Miembro de la Red interamericana de Seguridad Turística OEA y del Comité Técnico ISO/TC 228 de Turismo y servicios relacionados representando a la República Argentina, participando del desarrollo de las normas internacionales de alojamiento (WG 15) y de Visitas turísticas (WG 17). Co-Autor de libros y publicaciones técnicas y disertante en diversos encuentros y charlas sobre seguridad turística, turismo accesible y competitividad de destinos turísticos. Profesionalmente se desempeñó 5 años como mayordomo y recepcionista en el hotel Sheraton Buenos Aires y desde hace 7 años es tripulante de cabina de pasajeros en Aerolíneas Argentinas.

**E-mail:** [mariano.calgaro@unq.edu.ar](mailto:mariano.calgaro@unq.edu.ar)

***CURSO: GESTIÓN DE INGRESOS (YIELD MANAGEMENT) (Plan 2014/15) Yield Management en Hotelería (Plan 2003)***

**Área:** Administración.

**Núcleo:** Ciclo de Especialización. Curso Electivo.

**Modalidad:** Presencial.

**Docentes:** Esp. Zanchetti, Walter.

**Contenidos mínimos:** Breve introducción histórica y evolución del Yield Management, sectores de aplicación del YM. Organización del área Revenue Manager. Análisis del mercado hotelero. Determinación de la demanda potencial. Determinación de precios y tarifas, Modelo Hubbart.

Administración de ingresos: evaluación de la evolución de precios y tarifas. Diseño, organización, gestión y evaluación de la estructura de precios y tarifas, demanda, acciones y toma de decisiones. Estadísticas del Yield Management. Determinación de los indicadores de resultados de ingresos. Determinación de la demanda. Conceptos del Yield aplicados a las ventas y reservas de grupos y corporativas. El Ciclo del Revenue Management.

**Breve Curriculum vitae del docente:** Esp. *Walter Zanchetti*. Licenciado en Administración Hotelera. Especialista en Gestión y Desarrollo del Turismo. Docente desde 2008 en la Universidad de Quilmes. Destacada experiencia en dirección, conformación, capacitación y control de equipos comerciales tanto en empresas de servicio como industria. El desempeño en empresas privadas dentro del área comercial inicia en el año 2001, llevando adelante tareas de ejecutivo comercial hasta el puesto gerencial, cuya permanencia se extiende en la actualidad. Adicionalmente trabaja como consultor y capacitador. Entre las organizaciones y empresas para las cuales ha gestionado se encuentra la Asociación de Hoteles de Turismo (AHT), la cual nuclea hoteles 4 y 5 estrellas a nivel nacional. Para tal asociación, trabaja en el armado, creación y dictado de cursos de capacitación. Autor del Libro: Yield Management En Hotelería. Estrategias para la gestión de ingresos en las PYMES de alojamiento Turístico. Integrante del Proyecto de Investigación: Sistematización de indicadores de Revenue Management aplicables a PyMEs, cooperativas y organizaciones sociales vinculadas con la actividad de alojamiento turístico y gastronómica.

**E- mail:** [wzanchetti@unq.edu.ar](mailto:wzanchetti@unq.edu.ar)

## **-INFORMACIÓN: MATERIAS PROGRAMA UVQ.**

A continuación, detallamos cierta información importante para quienes cursen materias del programa UVQ. Recomendamos que se tomen unos minutos y las lean en detalle para entender su particular dictado.

Los cursos cuya modalidad de dictado es "Programa UVQ", son materias que se toman de la modalidad virtual (Universidad Virtual de Quilmes-UVQ), que tienen la lógica de cursada y aprobación de UVQ.

Algunas características de estas materias son:

- Las inscripciones suceden en momentos diferentes que las inscripciones de las materias presenciales

- Las clases son generalmente asincrónicas y se suben al campus una vez por semana.
- No se puede elegir al docente.
- Se debe participar en los Foros que generen la/os docentes, como forma de acreditar la participación.
- No se promocionan las materias. Durante la cursada se debe aprobar un mínimo de 2 trabajos prácticos para regularizar o aprobar la cursada, y así acceder al Examen Final Obligatorio presencial para finalmente aprobar la materia.

En el Calendario Académico de la Universidad disponen del “**CALENDARIO PARA ESTUDIANTES DE MODALIDAD PRESENCIAL QUE CURSEN MATERIAS DE MODALIDAD VIRTUAL**”.

Allí podrán observar que el año de cursada se organiza en 3 Períodos de clases y se informan las fechas de:

- Inscripción a materias
- Inicio de clases
- Finalización de clases
- El 1° turno de exámenes finales al que puede presentarse, según en qué período hayan aprobado la cursada.

### **IMPORTANTE.**

El proceso de evaluación de las asignaturas del Programa UVQ se compone de las siguientes instancias:

- **Instancia de EVALUACIÓN PARCIAL:**

En el transcurso de la cursada habrá una instancia de evaluación virtual caracterizada por ser parcial, continua y formativa, compuesta por una serie de actividades de evaluación obligatorias y electivas, entre las cuales se destacan al menos dos trabajos prácticos y ciertas actividades (por ej. Foros), también obligatorias que serán correctamente identificadas de dicho modo por la/os docentes. El propósito de dicha instancia de evaluación será evaluar la comprensión de los contenidos, prácticas y aptitudes desarrolladas tanto en la bibliografía obligatoria como en los materiales didácticos empleados por la/os docentes en sus clases.

La cronología, naturaleza y características de las diferentes actividades de evaluación se encontrarán debidamente explicitadas en el Plan de Trabajo facilitado por la/el las/los docentes al inicio de cada curso. Cabe destacar que la aprobación de la instancia de evaluación parcial es

necesaria para acreditar la regularidad de la asignatura y acceder a la instancia de evaluación final de la misma.

- **Instancia de EVALUACIÓN FINAL:**

Una vez aprobada la instancia de evaluación parcial y de acuerdo a lo establecido por los Regímenes vigentes de Modalidad Virtual y de Estudios de la Universidad Nacional de Quilmes, las/los estudiantes tendrán la posibilidad de regularizar formalmente la aprobación definitiva de la asignatura mediante la aprobación de un *EXAMEN FINAL OBLIGATORIO*, en el cual se evaluará el aprendizaje de los contenidos curriculares teóricos y prácticos de la asignatura.

Aquellas/os estudiantes que hayan aprobado la instancia de cursada virtual de la materia, de acuerdo a lo establecido por el Régimen de Estudios de la modalidad virtual de la Universidad Nacional de Quilmes, tienen 24 meses (contados desde la finalización de la respectiva cursada) para inscribirse a rendir el Examen Final Obligatorio, contando con tres posibilidades para aprobarlo. Si el/la estudiante reprueba por tercera vez el examen final dentro del plazo de 24 meses o si se presenta por primera vez a rendir el final en el último llamado dentro de dicho plazo y lo desaprueba, se le vence la aprobación de la cursada de materia (rigen simultáneamente ambas condiciones) y debe recursarla.

Los/las estudiantes tendrán derecho a solicitar una devolución de grilla general por parte del/la docente del examen final presencial, si así lo requieren. (Ver Art. 10 del Régimen de Estudios).

Igualmente, si el/la estudiante reprueba el examen final, cada docente evaluador/a tiene la obligación de confeccionar una “grilla personalizada de evaluación”, en donde consten cuales fueron los errores u omisiones que tuvo el estudiante que llevaron a que no hubiera cumplido con los criterios de evaluación establecidos en el instrumento de examen y por consiguiente desaprobara el mismo.

Asimismo en la UVQ, de acuerdo a las políticas de evaluación establecidas por la Secretaría de Educación Virtual, no necesariamente el docente que dictó una cursada es el docente que va a tomar o corregir el examen final de un estudiante, sino que puede ser cualquiera de los docentes que conforma el equipo de la materia; ya que el diseño del instrumento de examen y la determinación de los criterios de aprobación y de los criterios de evaluación que utilizan todos los docentes del equipo de una materia, son exactamente los mismos.

Entonces, una vez que hayan aprobado la cursada, se podrán presentar a rendir el Examen Final Obligatorio, en las mesas de exámenes finales que se informen (Ver Calendario Académico UVQ).

Generalmente hay 3 o 4 llamados durante el año. Por lo que deben estar atenta/os a las comunicaciones por el campus UVQ:

En función de que ustedes son estudiantes que pertenecen a una carrera presencial y tienen esta posibilidad de cursar materias que forman parte de carreras del Programa UVQ; no tendrán Tutores UVQ como los estudiantes que pertenecen a la carrera virtual y que se rigen bajos las normas institucionales del Programa UVQ; la asistencia la brindamos directamente desde la dirección de la carrera en coordinación con las Carreras UVQ y siempre procuramos brindarles toda la información que consideramos necesaria.