



OFERTA ACADÉMICA

2DO CUATRIMESTRE - 2025

Licenciatura en Administración Hotelera. Ciclo de Complementación Curricular

Planes de estudio vigentes:

- 2021



Universidad
Nacional
de Quilmes

Departamento
de Economía y
Administración

.....	0
PRESENTACIÓN.....	2
-FECHAS IMPORTANTES.	2
-ESTRUCTURA CURRICULAR DE LA CARRERA.....	3
-MODALIDADES DE CURSADA.....	3
INFORMACIÓN ADICIONAL.....	3
-OFERTA ACADÉMICA 2do CUATRIMESTRE 2025.	4
RESUMEN: CONTENIDOS MÍNIMOS DE LOS CURSOS.....	8
CURSO: ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA	8
CURSO: ESTADÍSTICA BÁSICA PARA ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN	8
CURSO: COSTOS	9
CURSO: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	10
CURSO: INFORMACIÓN CONTABLE Y DE GESTIÓN PARA LA ACTIVIDAD HOTELERA	10
CURSO: INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA EN TURISMO Y HOTELERÍA	12
CURSO: GESTIÓN COMERCIAL	12
CURSO: EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	13
CURSO: ANÁLISIS DE MERCADO, POSICIONAMIENTO Y TOMA DE DECISIONES.....	14
CURSO: SEMINARIO TALLER PROPEDEÚTICO DE PRÁCTICA INTEGRADORA	15
CURSO: GESTIÓN DE INGRESOS (YIELD MANAGEMENT)	16
CURSO: INTRODUCCIÓN A LA HOTELERÍA	17
CURSO: GESTIÓN DE OPERACIONES Y SERVICIOS GASTRONÓMICOS	18
CURSO: FRANCES	18
CURSO: INGLES HOTELERO II.....	19
CURSO: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTOS EN EMPRESAS HOTELERAS.....	20
CURSO: MANTENIMIENTO, SEGURIDAD y ACCESIBILIDAD HOTELERA.....	20
CURSO: INTRODUCCION AL TURISMO.....	22
CURSO: PRÁCTICA EN OPERACIONES DE SERVICIOS HOTELEROS	23
CURSO: DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	24
CURSO: INGLES HOTELERO III (plan 2014/15).....	25

PRESENTACIÓN

Bienvenidas y bienvenidos al segundo cuatrimestre del Ciclo Lectivo 2025 del *Ciclo de Complementación Curricular de la Licenciatura en Administración Hotelera*. Acercamos en este cuadernillo la información necesaria para las inscripciones. 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

Recomendamos una lectura profunda de este documento, que contiene la propuesta de cursos para este cuatrimestre a fin de inscribirse en aquellos cursos que mejor atiendan sus necesidades e intereses particulares.

Es importante que conozcan el plan de estudios de la carrera. Pueden acceder a ellos desde: <https://deya.unq.edu.ar/administracion-hotelera-ccc/>

-FECHAS IMPORTANTES.

Adjuntamos las fechas académicas importantes para el 2do Cuatrimestre 2025.

Inicio de clases: 11 de agosto de 2025

Fin de cursada: 13 de diciembre de 2025

Desde **AQUÍ** pueden acceder al Calendario Académico 2025 para tener presente todas las fechas importantes.

-ESTRUCTURA CURRICULAR DE LA CARRERA.

Desde [AQUÍ](#) podrán analizar la estructura curricular de la carrera.

-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.

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 Cargando el 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, 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

-OFERTA ACADÉMICA 2do CUATRIMESTRE 2025.

Cursos Obligatorios

Área	Modalidad	Nombre Asignatura	Días y Horarios	Docente/s
Administración	Presencial	Administración Estratégica	Lunes y jueves de 08:30 a 10:30	Codner Dario
			Lunes y jueves de 20:00 a 22:00	Del Castaño Damian Antonio
			Jueves 18:00 a 22:00	Marafuschi, Miguel
Administración	Presencial	Estadística Básica para Economía y Administración	Lunes y jueves 18:00 a 20:00	Guerrero Gabriela
Contabilidad	Virtual Sincrónico	Costos	Miercoles de 14:00 a 18:00	Troyanovich Fabian
	Presencial		Lunes y jueves 18:00 a 20:00	Pavicich Maria Cecilia
Administración	Semipresencial	Información Contable y de Gestión para la actividad hotelera	Jueves de 20:00 a 22:00	Bonifati, Pablo
Organización Hotelera	Presencial	Innovación y Tecnología en Turismo y Hotelería	Miercoles de 18:00 a 22:00	Kohen, Pablo
Administración	Presencial	Gestión Comercial	Martes y viernes de 20:00 a 22:00	Zanchetti, Walter
Administración	Presencial	Evaluación de Proyectos de Inversión	Lunes y jueves 18:00 a 20:00	Silva Rodrigo
Administración	Presencial	Gestión de ingresos (Yield Management)	Martes y Viernes de 18:00 a 20:00	Zanchetti Walter
Administración	Virtual Sincronico	Planificación y Control de Gestión	Martes y Viernes de 16:00 a 18:00	Troyanovich, Fabian
Lenguas extranjeras	Semipresencial	Inglés Hotelero III	Miercoles de 20:00 a 22:00	Ferrari Veronica
Administración	Presencial	Análisis de Mercado, posicionamiento y toma de decisiones	Martes y viernes de 16:00 a 18:00	Azeglio, Armando

Cursos Electivos

Área	Modalidad	Nombre Asignatura	Días y Horarios	Docente/s
Organización Hotelera	Presencial	Práctica en operaciones de servicios hoteleros	Martes y viernes de 20:00 a 22:00	Soer, Brian
Organización Hotelera	Presencial	Gestión de Abastecimientos en Empresas Hoteleras	Lunes y jueves de 16:00 a 18:00	Piedras, Marcelo
Organización Hotelera	Semipresencial	Gestión de Servicios Hoteleros	Lunes de 20:00 a 22:00	Pereyra, Stella
Organización Hotelera	Presencial	Mantenimiento, seguridad y accesibilidad hotelera	Lunes y jueves de 20:00 a 22:00	Calgaro Mariano
Turismo	Presencial	Introducción al Turismo	Lunes y jueves de 16:00 a 18:00	Lizurek Marian
Turismo	Virtual Sincrónico		Miercoles de 18:00 a 22:00	Grunewald Luis
Organización Hotelera	Presencial	Introducción a la Hotelería	Lunes y jueves de 16:00 a 18:00	Gala, Valeria
Lenguas extranjeras	Presencial	Inglés Hotelero II	Lunes y jueves de 20:00 a 22:00	Anselmo Gabriela
Organización Hotelera	Presencial	Gestión de operaciones y servicios gastronómicos	Lunes y jueves 18:00 a 20:00	Lagos Sofia
Administración	Presencial	Dirección de RRHH	Martes y viernes de 18:00 a 20:00	Leandro Elorriaga

Otros requisitos curriculares

Área	Modalidad	Nombre Asignatura	Días y Horarios	Docente/s
Organización Hotelera	Presencial Bimestre Agosto . Octubre	Seminario Taller Propedéutico de Práctica Integradora	Miercoles de 14:00 a 18:00	Pereyra, Stella
Lenguas extranjeras	Presencial	Francés	Lunes y Jueves de 18:00 a 20:00	Delayel, Silvia

RESUMEN: CONTENIDOS MÍNIMOS DE LOS CURSOS.

CURSO: ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

Docente: Darío Codner

Núcleo: Curso Obligatorio

Modalidad: Presencial

Forma de evaluación: De acuerdo a lo establecido en el Régimen de Estudios R. (CS) 201/18.

Breve C.V. del docente: Licenciado en Ciencias Físicas y Magister en Política y Gestión de la Ciencia y la Tecnología de la UBA. Secretario de Innovación y Transferencia Tecnológica de la UNQ. Docente de grado y posgrado. Autor de publicaciones nacionales e internacionales en problemáticas asociadas a la gestión de la innovación. Asesor de organismos nacionales e internacionales en temas de ciencia, tecnología e innovación.

E-mail del docente: dcodner@unq.edu.ar

Docente: Del Castaño Damián

Forma de evaluación: De acuerdo a lo establecido en el Régimen de Estudios R. (CS) 201/18.

Breve C.V. del docente: Licenciado en Administración, actualmente se encuentra cursando una maestría en Economía Social en la UNGS, tiene experiencia docente en asignaturas del área de Economía y Administración. En el plano profesional, actualmente se desempeña como Jefe UDAI Distrital de la ANSES.

E-mail del docente: dadelcastano@gmail.com

CURSO: ESTADÍSTICA BÁSICA PARA ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN

Docente: Gabriela Nelba Guerrero

Núcleo: Curso Obligatorio

Modalidad: Presencial

Forma de evaluación: De acuerdo a lo establecido en el Régimen de Estudios R. (CS) 201/08.

Breve C.V. de la docente: Profesora Asociada Ordinaria en la Universidad Nacional de Quilmes. Licenciada en Comercio Internacional (UNQ). Especialista en Ciencias Sociales y Humanidades, con orientación en Economía (UNQ). Profesora en Matemática y en Física (ISFD N° 24). Directora del Proyecto de Investigación “Economía del cuidado: Un análisis desde las políticas públicas y la

Economía Social y Solidaria.” Autora de numerosos artículos sobre economía feminista y de material de estudio de las materias a su cargo en la UNQ.

E-mail de la docente: gguerrero@unq.edu.ar

CURSO: COSTOS

Docente: Fabián Troyanovich

Núcleo: Curso Obligatorio

Modalidad: Virtual Sincrónico

Forma de evaluación: De acuerdo a lo establecido en el Régimen de Estudios R. (CS) 201/18.

Breve c.v. del docente: 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. Docente universitario de la UNQ y de la Universidad JFK.

E-mail del docente: ftroyanovich@unq.edu.ar

Docente: María Cecilia Pavicich

Modalidad: Presencial

Forma de evaluación: De acuerdo a lo establecido en el Régimen de Estudios R. (CS) 201/18.

Breve C.V. de la docente: Contadora Pública Nacional (UNR) y Profesora en docencia superior (UTN). Especialización Docente en Entornos Virtuales (UNQ). Formador en NIIF CPCE CABA. Diploma de Posgrado en Contabilidad Financiera UNQ. Miembro activo de la Comisión de Estudio de Sistema de Registros, su autenticidad e integridad documental CPCECABA desde abril 2012. Vicepresidente 2016-2019. Docente en ejercicio de grado UNAJ y UNQ. Tutora y profesora de taller para tesina final de grado Licenciatura en Administración UNAJ. UCES (modalidad virtual) Docente en ejercicio de posgrado: Cursos capacitación profesional CPCE CABA sobre temas de contabilidad y registros contables desde 2016. Temas de contabilidad y auditoría en UNQ. Capacitadora docente Gobierno CABA modalidad virtual.

E-mail de la docente: maria.pavicich@unq.edu.ar

CURSO: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Área: Administración.

Núcleo: Curso Obligatorio

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.

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

CURSO: INFORMACIÓN CONTABLE Y DE GESTIÓN PARA LA ACTIVIDAD HOTELERA

Área: Administración.

Núcleo: Curso Obligatorio

Modalidad: Presencial.

Docente: 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.

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

CURSO: INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA EN TURISMO Y HOTELERÍA

Área: Organización Hotelera.

Núcleo: Curso Obligatorio

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

CURSO: GESTIÓN COMERCIAL

Área: Administración.

Núcleo: Curso Obligatorio

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.

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

CURSO: EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN

Área: Administración.

Núcleo: Curso Obligatorio

Modalidad: Presencial.

Docente: Cannizzaro, Ezequiel.

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 registrá según el art. 9° del Régimen de Estudios de la UNQ (CS): 201/18.

Horas de estudio recomendadas: 4 horas semanales.

Breve CV del docente: Licenciado en Administración, egresado de la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA. Finalizó la Maestría en Gestión de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en la UNLa. En el ámbito académico se desempeña como docente investigador en la Universidad Nacional de Quilmes (modalidad presencial y virtual) desde el año 2007; actualmente en los cursos Evaluación de Proyectos de Inversión, Introducción a las PyMEs -Características y Problemáticas-, y Emprendimientos de Servicios. Asimismo, se desempeña como investigador del proyecto I+D “El Turismo socio solidario de base comunitaria. Evolución y desarrollo. (1990-2015)”. Director de la Tecnicatura Universitaria en Gestión de Pequeñas y Medianas Empresas, del Departamento de Economía y Administración de la UNQ desde el año 2018. Ha realizado diversos trabajos y publicaciones en congresos y encuentros en carácter de ponente. 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: ANÁLISIS DE MERCADO, POSICIONAMIENTO Y TOMA DE DECISIONES

Área: Administración.

Núcleo: Curso Electivo

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.

Breve CV del docente: 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

CURSO: SEMINARIO TALLER PROPEDEÚTICO DE PRÁCTICA INTEGRADORA

Área: Organización hotelera.

Núcleo: Núcleo de Otros requisitos curriculares.

Modalidad: Presencial.

Docente: 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.

Breve CV de la docente: 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

CURSO: GESTIÓN DE INGRESOS (YIELD MANAGEMENT)

Área: Administración.

Núcleo: Curso Obligatorios.

Modalidad: Presencial.

Docente: 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 CV del docente: 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 RevenueManagement aplicables a PyMEs, cooperativas y organizaciones sociales vinculadas con la actividad de alojamiento turístico y gastronómica.

E- mail: wzanchetti@unq.edu.ar

CURSO: INTRODUCCIÓN A LA HOTELERÍA

Área: Organización Hotelera.

Núcleo: Curso Electivo.

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.

Breve CV de la docente: Mg. Valeria Gala.

E-mail: vgala@unq.edu.ar

CURSO: GESTIÓN DE OPERACIONES Y SERVICIOS GASTRONÓMICOS

Área: Organización Hotelera.

Núcleo: Cursos electivos

Modalidad: Presencial

Docente: Sofia Lagos

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.

Breve CV de la docente: Licenciada en Gastronomía por la Universidad del Claustro de Sor Juana (México). Emprendedora gastronómica autogestiva abocada a la cocina y pastelería popular, artesanal y de cercanía. Recorrido laboral en gastronomía: alta pastelería tradicional y contemporánea, cocina mexicana contemporánea, hotelería. Estudiante avanzada de la Especialización en Gestión de la Economía Social y Solidaria (UNQ). Integrante de: Programa de I+D “Dimensiones y alcances del desarrollo territorial”; Proyecto “Sostenibilidad integral de circuitos socioeconómicos alimentarios: aportes desde la Investigación Acción Participativa”; Incubadora de Economía, Mercado y Finanzas - Departamento de Economía y Administración - UNQ. Línea de trabajo: Gastronomía Popular y Circuitos Socioeconómicos Alimentarios; Economía Popular, Social y Solidaria.

E-mail:

CURSO: FRANCES

Área: Lenguas extranjeras.

Núcleo: Otros Requisitos curriculares

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: 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

CURSO: INGLES HOTELERO II

Área: Lenguas extranjeras.

Núcleo: Electivo

Modalidad: Presencial.

Profesora: Gabriela Anselmo

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.

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

CURSO: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTOS EN EMPRESAS HOTELERAS

Área: Organización Hotelera.

Núcleo: Cursos Electivos.

Modalidad: Presencial.

Docente: 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 del docente: Marcelo Piedras.

E-mail: mpiedras@unq.edu.ar

CURSO: MANTENIMIENTO, SEGURIDAD y ACCESIBILIDAD HOTELERA

Área: Organización Hotelera.

Núcleo: Cursos Electivos.

Modalidad: Presencial.

Docente: 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

CURSO: INTRODUCCION AL TURISMO

Docente: Lizurek Marian

Núcleo: Cursos Electivos.

Modalidad: Presencial

Forma de evaluación: De acuerdo a lo establecido en el Régimen de Estudios R. (CS) 201/18. Teórico. Desarrollo de actividades prácticas individuales y grupales.

Breve C. V. de la docente: Magister en Gestión y Desarrollo del Turismo. Orientación Destinos. Doctorado en Estudios Territoriales. (En curso). Diplomada de Posgrado en Enfoques, Experiencias y Aprendizajes en Economía Social y Solidaria. Licenciada en Administración Hotelera de la Universidad Nacional de Quilmes. Docente Ordinaria e Investigadora del Departamento de Economía y Administración. Directora de la Licenciatura en Administración Hotelera desde el año 2018. Coordinadora Diploma de Extensión Universitaria en Turismo y Desarrollo Socioeconómico Territorial (desde 2021). Co – Directora de Proyecto de Investigación: “El Turismo socio solidario de base comunitaria. Evolución y desarrollo. (1990-2015)” perteneciente a la Secretaria de Investigación de la Universidad Nacional de Quilmes. Coordinadora Operativa de la Incubadora en Turismo Social y Solidario de Base Comunitaria.

E-mail de la docente: mlizurek@unq.edu.ar

Docente: Arq. Luis Grünewald

Núcleo: Cursos Electivos.

Modalidad: Virtual Sincrónico

Breve C.V. del docente: Consultor, Investigador y Capacitador especializado en Planificación y desarrollo de destinos y empresas turísticas. Director de proyectos de investigación de la Universidad Nacional de Quilmes orientado a las temáticas de Turismo accesible y Seguridad turística. Miembro de la Red interamericana de Seguridad Turística. Se ha desempeñado como consultor e Instructor de la OMT, Organización de Estados Americanos -OEA- entre otros Organismos de turismo internacionales y del Ministerio de Turismo, Consejo Federal de Turismo y Consejo Federal de Inversiones -CFI-. Argentina. Miembro del Cuerpo Técnico del Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica de la Organización de Estados Americanos -OEA- y el Consejo Centroamericano de Turismo -CCT/SICA-. Miembro de la Junta Académica del Tesouro Turístico Argentino del Ministerio de Turismo -MINTUR-. Autor de distintas publicaciones nacionales y

extranjeras sobre destinos y empresas turísticas, seguridad turística y turismo accesible. Ha desarrollado proyectos y programas de capacitación, cursos y conferencias presenciales y virtuales sobre Seguridad turística y competitividad de destinos y empresas de alojamiento turístico en España, EE.UU., Colombia, Panamá, Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Guatemala, Uruguay, Chile, Perú, México, Colombia, y Ecuador

E-mail del docente: info@turismoaccesible.com.ar

CURSO: PRÁCTICA EN OPERACIONES DE SERVICIOS HOTELEROS

Área: Organización Hotelera.

Núcleo: Curso Electivo.

Modalidad: Presencial.

Docente: Soer, Braian.

Contenidos mínimos: Los sistemas, procedimientos y técnicas correspondientes al Departamento de Front Office: los Subdepartamentos de Reservas, Subdepartamento de Recepción, Subdepartamento de Conserjería y Telefonía: identificación de funciones y tareas, su instrumentación práctica. Los sistemas, procedimiento y técnicas del Departamento de Housekeeping: Subdepartamento de Pisos, Subdepartamento de Áreas Públicas, Subdepartamento de Lavandería: identificación de funciones y tareas, su instrumentación práctica. Los sistemas, procedimientos y técnicas del Departamento de Atención al Cliente: identificación de funciones y tareas, su instrumentación práctica. Los sistemas, procedimientos y técnicas del Departamento de Alimentos y Bebidas en el área de salón: identificación de funciones y tareas, su instrumentación práctica.

Breve CV del docente: Licenciado en Administración Hotelera (2017), graduado en la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ). Especialista en Dirección y Gestión de Micros, Pequeñas y Medianas empresas (2023) graduado en la Universidad de Buenos Aires (UBA). Actualmente maestrado en Marketing Internacional – Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Participo como investigador en proyectos de investigación universitaria de la UNQ en la temática de Recursos Humanos y Revenue Management. Dictó curso de Yield Management (gestión de ingresos) en el marco de los proyectos de I+D a través de Extensión Universitaria - UNQ. Posee experiencia laboral en cadenas hoteleras, puntualmente en las áreas de front desk y marketing, como así también en la comercialización del producto turístico/hotelero. Ha desempeñado funciones vinculadas a la elaboración de estrategias comerciales, análisis elaboración y evaluación de informes estadísticos basados en segmentos, canales y precios; escogidos para la comercialización de hoteles de cadena,

como también su correspondiente auditoria. Actualmente, se desempeña como Revenue Analyst a cargo del revenue management de los hoteles Arakur Ushuaia Resort & Spa y Tolkeyen Ushuaia Hotel.

E-mail:

CURSO: DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Área: Administración

Núcleo: Curso electivo.

Modalidad: Presencial

Docente: Elorriaga, Leandro

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.

Breve CV: Mg. Elorriaga Leandro. Licenciado en Administración Hotelera (UNQ). Diplomado en Economía y Administración (UNQ). 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 desempeña hace más de una década como Asesor Experto de Administración en un organismo público

descentralizado de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En el sector privado trabajó en áreas de gestión operativa de Hoteles en Estados Unidos.

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

CURSO: INGLES HOTELERO III (plan 2014/15)

Área: Lenguas extranjeras.

Núcleo: Ciclo de Especialización. Núcleo de otros requisitos.

Modalidad: Semipresencial.

Profesora: Verónica Ferrari

Contenidos mínimos: Contenidos lingüísticos: Desarrollo de la competencia comunicativa intermedia. 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: La actividad de la hospitalidad: objetivos y políticas de la organización hotelera. Clasificación, modelos de gestión hotelero-para hotelero. Turismo: ecológico, sustentable, masivo, social y solidario. Calidad en servicios hoteleros. Gestión y organización de eventos. Atención al cliente. La presentación oral. Charlas y conferencias

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 e Inglés Hotelero II”.

Breve CV de la docente: Licenciada en Lengua Inglesa, UTN. Villa Domingo (2018). Profesora de Inglés (R.M. 1943/72 – 572/75), (ISFD N°24) - 2003. Posee certificados en Pedagogías Emergentes: Postítulo en Pedagogías de Género, U.T.N. 2019. Diplomatura en Capacitación en Inglés de Negocios, U. B., 2018. Dyslexia and Foreign Language Teaching, University of Lancaster. 2016 (online). Realizó las siguientes presentaciones y seminarios Gender Theory, UTN, 2019.- Dyslexia and ADHD: How Can Literature Help Learners?, 2019 - FAAPI - Gender Theory, UTN, 2018 - LGBTQ Literature: Why is it Useful in Teaching? - Docente de la Universidad Nacional de Quilmes Inglés Comercial I & II - Inglés Hotelero I & III. Inglés 1 Lecto-Comprensión - C.E.N.S 453-Avellaneda. -

E-mail: veronica.ferrari@unq.edu.ar