

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO
1. DATOS GENERALES

Modalidad: PRESENCIAL ESPE MATRIZ SANGOLQUI	Departamento: CIENCIAS ECON. ADMIN. Y	Área de Conocimiento: HOTELERIA		
Nombre Asignatura: GERENCIA HOTELERA	Período Académico: PREGRADO S-I MRZ19 - JUL19		Eje de Formación	
Fecha Elaboración: 29/05/17 04:06 PM	Código: 41006	NRC: 4677	No. 4	Nivel: PREGRADO
Docente: SUAREZ VELASCO JENNY ELISABETH jesuarez1@espe.edu.ec	Sesiones/Semana:			
	Teóricas: 4		Prácticas/Laborator 0	

Descripción de la Asignatura:

La asignatura de Gerencia Hotelera está enfocada hacia la gestión administrativa y gerencial, a través de los diferentes procesos que involucra la actividad turística-hotelera, para lo cual se hará una revisión general de planificación estratégica, para alinear las acciones a tomarse desde la alta dirección con criterios de competitividad, crecimiento y calidad.

Entre los temas a tratarse están, planificación, formulación de objetivos y estrategias, planteamiento de políticas, acciones de mercadeo, evaluación de resultados de procesos y toma de decisiones, liderazgo, coaching, métodos de evaluación del desempeño del personal, entre otras. El esquema que se manejará para estos temas estarán orientados bajo la normas INNEN de competencias laborales para el sector de alojamiento y de alimentos y bebidas que se encuentran vigentes en el país.

Contribución de la Asignatura:

- 1) Investigación sobre la importancia de la organización hotelera y su aplicabilidad.
Conoce factores que influyen en la organización hotelera. Evaluación procesos organizativos.
- 2) Análisis de estructuras funcionales y cargos directivos en la actividad Hotelera.
Analiza los puestos de trabajo directivo. Elaboración del perfil de los puestos directivos dentro de la actividad hotelera.
- 3) Análisis de los puestos de trabajo operativo en la actividad Hotelera..
Aplica técnicas de servicio en los puestos de trabajo operativo. Elaboración del perfil de los puestos operativos dentro de la actividad hotelera.

Resultado de Aprendizaje de la Carrera: (Unidad de Competencia)

- Revisa conceptos, definiciones y características del proceso de planificación aplicado a la gestión hotelera en establecimientos, con el propósito de dirigir actividades relacionadas con la operación de hoteles.
- Realiza levantamientos de procesos en áreas operativas de: alojamiento, alimentos y bebidas, mantenimiento y selección de personal, a fin de que se pueda realizar un repaso general de estas áreas, generando flujogramas e indicadores para el control gerencial.
- Aplica de forma práctica los conocimientos adquiridos en la materia en una empresa de alojamiento que el estudiante pueda contactar, a fin de que se pueda generar un plan estratégico como para áreas operativas aportando al mejoramiento del servicio de la empresa contactada.

Objetivo de la Asignatura: (Unidad de Competencia)

Proponer alternativas de solución que desde la gerencia se plantea ante diferentes escenarios administrativos en los establecimientos de alojamiento, tomando en cuenta la misión y visión de la empresa en el marco de la planificación estratégica, según contempla las normas de competencias laborales para administradores de alojamiento

Resultado de Aprendizaje de la Asignatura: (Elemento de Competencia)

El resultado final de aprendizaje de la presente asignatura se evidenciará en el diseño de un plan de mejoramiento de procesos operativos en establecimientos hoteleros, para lo cual el estudiante debe contactar con una empresa del área, para que de manera práctica se pueda determinar las falencias de procesos y por ende mejorar a través de un plan, mismo que se entregará al final del semestre al gerente o administrador de la empresa, como aporte del estudiante para el mejoramiento en su oferta de servicios de calidad.

2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO

2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

CONTENIDOS	
Unidad 1 Horas/Min: 34:00 LA PLANIFICACIÓN EN EMPRESAS HOTELERAS	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 1 Valora las funciones que el gerente hotelero ejecuta en su gestión administrativa, lo cual le permite dimensionar el grado de responsabilidad que involucra este cargo.
Estructura de la gerencia de un establecimiento hotelero Relación con jefaturas departamentales del hotel. 1.3 Perfil Profesional del Gerente 1.4 Normativa del Gerente / Administrador Funciones del Gerente / Administrador La planificación importancia y características Diseño de Misión y Visión para empresas hoteleras Herramientas para la creación de líneas base Políticas. Formulación de políticas Las Estrategias Diseño y Jerarquización de estrategias.	Tarea 1 Investigar cómo es la estructura organizacional de un hotel de 5, 4, 3 estrellas Tarea 2 Investigar el perfil profesional de un gerente de hotel, de acuerdo a las NORMAS INEN de competencias laborales en el sector hotelero Tarea 3 Investigar cuáles son las normativas a cumplir y generar por parte del gerente general de un hotel de 5 estrellas. Tarea 4 Analizar la normativa vigente de los establecimientos hoteleros en el Ecuador, especialmente los hoteles a visitar en la Gira académica Tarea 5 Investigar la importancia de la Planificación Hotelera desde la Gerencia General y Gerencias Departamentales Tarea 6 Investigue la Misión y Visión de 5 Marcas Hoteleras más importantes que usted conozca o ha escuchado hablar Tarea 7 Investigue ¿Cuáles son los elementos y herramientas utilizados para el levantamiento de líneas base en la definición de políticas en un hotel por parte de la Gerencia General Tarea 8 Elabore Políticas de un Hotel emitidas desde la Gerencia General para 4 áreas 2 administrativas y 2 operativas Tarea 9 Seleccione una área de hotel, identifique la problemática existente y determine que estrategias usted podría implementar, considere todos los elementos requeridos en la Planificación estratégica. Tarea 10 De la tarea anterior, seleccione las estrategias más acorde a su presupuesto y situación real de su hotel para poder implementar el Plan de mejoras.

CONTENIDOS	
Unidad 2 Horas/Min: 8:00 PROCESOS PARA ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 2 Define procesos claves en la operación hotelera
2.1 Definición de procesos hoteleros.	

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO
2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

2.2 Flujogramas para el área hotelera.	Tarea 1	Elabore en grupo de 3 personas los flujogramas más representativos del área administrativa y operativa del un hotel
2.3 Metodología para levantamiento de procesos	Tarea 2	Investigue que tipo de metodología es la más apropiada para el levantamiento de procesos en un hotel
2.4 Mapeo de procesos en áreas operativas del hotel	Tarea 3	Realice el gráfico del mapeo de procesos en un establecimiento hotelero considerando los diferentes departamentos y áreas de un hotel
2.5 Descripción y elaboración de indicadores de procesos.	Tarea 4	Investigue cuáles son los indicadores de procesos de calidad de un establecimiento hotelero de cadena internacional existente en la ciudad de Quito

CONTENIDOS		
Unidad 3	Horas/Min: 22:00	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 3
PLAN DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS OPERATIVOS EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS		Propone plan de mejoras para establecimientos de alojamiento que contribuya al mejoramiento de la gestión de la gerencia.
3.1 Plan de mejoras		
3.1.1. Elementos del plan de mejoras.	Tarea 1	Realice un análisis de los elementos de un Plan de Mejoras para establecimientos Hoteleros en una ciudad referencial del Ecuador
3.2. Formulación del plan de mejoras	Tarea 2	Realice la formulación del Plan de mejoras considerando los diferentes Recursos que tiene un hotel, considere un caso concreto
3.3 Diagnóstico	Tarea 3	De la casuística anterior realice un diagnóstico desde la Gerencia General sobre la realización del Plan de Mejoras
3.4 Formulación de Estrategias	Tarea 4	Analice y con criterio fundamentado establezca 10 estrategias que podrían implementarse en el caso
3.5 Toma de decisiones.	Tarea 5	Tome la decisión como Gerente y seleccione 5 estrategias finales para el Plan de Mejoras
3.6 Monitoreo del plan de mejoras	Tarea 6	Realice un Plan de Control o Monitoreo sobre las estrategias implementadas en el caso de estudio, y ¿Cómo lo haría?
3.7 Evaluación del plan. (GIRA ACADÉMICA GALÁPAGOS- ESPE LATACUNGA)	Tarea 7	Realice un informe de la evaluación del Plan de Mejoras en el caso de estudio seleccionado y realice la presentación formal en Diapositivas
	Tarea 8	Realice una evaluación de los hoteles que visitó en la Gira académica y realice un Plan de mejoras en las áreas problema, evidencie con fotos

3. PROYECCIÓN METODOLÓGICA Y ORGANIZATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA
Metodos de Enseñanza - Aprendizaje

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO

1 Estudio de Casos

Empleo de Tics en los Procesos de Aprendizaje

1 Herramientas Colaborativas (Google, drive, onedrives, otros)

4. RESULTADOS DEL APRENDIZAJE, CONTRIBUCIÓN AL PERFIL DEL EGRESO Y TÉCNICA DE

Logro o resultado de aprendizaje	Niveles de logro: Alta(A), Media (B), C(Baja).	Técnica de Evaluación	Evidencia de aprendizaje
Competencia de gestionar o emprender 1. la administración de un establecimiento hotelero propio	Alta A	Exposición en diapositivas sobre el trabajo realizado	Informe final del trabajo y fotos de trabajos

5. DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO

Total	Conferencias	Clases Prácticas	Laboratorios	Clases Debates	Clases Evaluación	Trabajo autonomo del
64	26	14	10	4	10	64

6. TÉCNICAS Y PONDERACION DE LA EVALUACIÓN

Técnica de evaluación	1er Parcial	2do Parcial	3er Parcial
Examen Parcial	5	5	5
Exposición	2	2	2
Investigación Bibliográfica	3	3	3
Solución de Problemas	2	2	2
Estudio de Casos	5	5	5
Lecciones oral/escrita	3	3	3
TOTAL:	20	20	20

7. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA/ TEXTO GUÍA DE LA ASIGNATURA

Título	Autor	Edición	Año	Idioma	Editorial
Organización y dirección de empresas hoteleras	Rodríguez Antón, José Miguel		2008	spa	Síntesis
Dirección hotelera : operaciones y procesos	González, Lydia		2003	spa	Síntesis
Marketing para hoteles y restaurantes	Gallego, Jesús Felipe	-	2008	spa	Parainfo

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO

10. ACUERDOS

Del Docente:

- 1 Motivar, estimular y mostrar interés por el aprendizaje significativo de los estudiantes y evaluar a conciencia y con justicia

De los Estudiantes:

- 1 Ser honesto, no copiar, no mentir

FIRMAS DE LEGALIZACIÓN

JENNY ELISABETH SUAREZ VELASCO
DOCENTE

CARLOS HUGO NOVOA BRITO
COORDINADOR DE AREA DE CONOCIMIENTO

EFREN ALBERTO CISNEROS JACOME
DIRECTOR DE DEPARTAMENTO

FIRMADO Y
SELLADO