



*“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”*

## **SÍLABO**

**ASIGNATURA: ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION DE HOSPEDAJES**

**CÓDIGO: FA0026**

### **I. DATOS GENERALES**

1.1	Departamento Académico	:	Gestión Empresarial.
1.2	Escuela Profesional	:	Administración de turismo y negocios Internacionales.
1.3	Carrera Profesional	:	Administración de Turismo.
1.4	Ciclo de estudios	:	X
1.5	Créditos	:	03
1.6	Duración	:	17 semanas
1.7	Horas semanales	:	04
	1.7.1 Horas de teoría	:	02
	1.7.2 Horas de práctica	:	02
1.8	Plan de estudios	:	2010
1.9	Inicio de clases	:	20 agosto del 2018
1.10	Finalización de clases	:	15 diciembre del 2018
1.11	Requisito	:	Organizaciones Nac. e Internacionales de Turismo.
<b>1.12</b>	Docentes	:	<b>Lic. Liza Britt Torres Sánchez</b>
1.13	Semestre Académico	:	<b>2018-II.</b>



### **II. SUMILLA**

La asignatura es teórico práctico, donde se desarrollará los conceptos básicos de hotelería, los antecedentes históricos, categorización según el Reglamento del MINCETUR. La Organización de las empresas hoteleras, estructura, cargos y funciones del departamento de recepción, ama de llaves, de alimentos y bebidas, mantenimiento, ingeniería, ventas, contabilidad, personal. En la parte práctica se realizaran visitas guiadas a una empresa hotelera con finalidad de contrastar con la teoría.

### III. COMPETENCIA DE LA ASIGNATURA

Conocer, comprender y analizar la importancia de la hotelería, donde se desarrollará los conceptos básicos de hotelería, los antecedentes históricos, categorización según el Reglamento del MINCETUR: La Organización de las empresas hoteleras, estructura, cargos y funciones del departamento de recepción, ama de llaves, de alimentos y bebidas, mantenimiento, ingeniería, ventas, contabilidad, personal para lograr una gestión moderna, añadiendo competitividad en su gestión y poder desenvolverse en el mercado local y proyectarse al público internacional, todo ello dentro de un marco de calidad en la prestación de los servicios de alojamiento.

### IV. CAPACIDADES

- C1: Analiza y reconoce la importancia del desarrollo de la hotelería a través de la historia y su evolución en el sistema turístico y su reglamentación.
- C2: Analiza la categorización, la gestión y el proceso administrativo de las diferentes áreas del establecimiento de hospedajes.
- C3: Analizar, estudiar los reglamentos, contratos, funciones de cada uno de los departamentos de establecimiento de hospedaje para mejorar la calidad del servicio.
- C4: Analizar y describir las funciones, costos y la calidad de los servicios del establecimiento de hospedajes.

### V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS



UNIDAD I					
INTRODUCCIÓN. CONCEPTOS BÁSICOS DE HOTELERÍA, ANTECEDENTES HISTÓRICOS, REGLAMENTO Y CATEGORIZACION DE HOSPEDAJE SEGÚN REGLAMENTO.					
C1: analiza y reconoce la importancia del desarrollo de la hotelería a través de la historia y su evolución en el sistema turístico y su reglamentación.					
SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	CONTENIDOS ACTITUDINALES	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE / EVALUACIÓN	HORAS
Semana N° 1 20-24 Agosto	Introducción. Conceptos básicos de hotelería, antecedentes históricos.	Analizar la historia de la hotelería que su evolución y aporte de los pioneros.		Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa	04
Semana N° 2	Reglamento y categorización de	Analiza y estudia Conocimiento sobre el reglamento de hospedaje y categorización a		Comunicativa, Productiva, Asimilativa, Gestión de la	

27-31 Agosto	Hospedaje del MINCETUR.	nivel nacional.	Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente.	información, Aplicación, Experimental y Evaluativa	04
Semana N° 3 03-07 Setiembre	Los alojamientos Turísticos en el Perú. Clases. Categorización de	Explica la importancia del Conocimiento sobre la clasificación y categorización de los Establecimientos de hospedaje en el país y que se encuentran bajo el ámbito de la región.	Valora la importancia de su formación profesional. Escucha y debate los conocimientos adquiridos. Formula y expresa nuevos conocimientos.	Experimental y Evaluativa Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva,	04
Semana N° 4 10-14 Setiembre	Establecimientos de hospedaje de 1, 2 y 3 Estrellas. Requisitos según Mincetur. Establecimientos de hospedaje de 4 y 5 Estrellas. Requisitos según Mincetur.	Analizar y entender los requisitos de los establecimientos hoteleros según sus diferentes categorizaciones.	Cumple con las tareas asignadas en los plazos previstos.	información, Aplicación, Asimilativa, Gestión de la Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa	04
<b>TRABAJO ACADÉMICO CORRESPONDIENTE A LA UNIDAD N° I: trabajo de investigación sobre categorización de hoteles en los destinos turísticos más importantes del país.</b>					

## UNIDAD II

### CATEGORIZACIÓN DE HOSPEDAJES, GESTIÓN, PROCESO ADMINISTRATIVO, ORGANIZACIÓN DE LAS EMPRESAS HOTELERAS, ESTRUCTURA, CARGO, FUNCIONES Y SERVICIO.

**C2:** Analiza la categorización, la gestión y el proceso administrativo de las diferentes áreas del establecimiento de hospedajes.



SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	CONTENIDOS ACTITUDINALES	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE / EVALUACIÓN	HORAS
Semana N° 5 17-21 Setiembre	Establecimientos de hospedaje: Apart Hotel, Resorts, lodges, Hostal según Mincetur.	Analiza Estudia la los requisitos de los diferentes establecimientos hoteleros en el país.	<p>Asiste puntualmente a las clases.</p> <p>Participa activamente.</p> <p>Valora la importancia de su formación profesional.</p> <p>Escucha y debate los conocimientos adquiridos.</p> <p>Formula y expresa nuevos conocimientos.</p> <p>Cumple con las tareas asignadas en los plazos previstos.</p>	información, Aplicación, Asimilativa, Gestión de la Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa	04
Semana N° 6 24-28 Setiembre	Gestión, Constitución, Proceso administrativo, estructura, cargos y funciones de establecimientos de hospedajes.	Analiza y aplicar la constitución de una empresa hotelera, elegir el tipo de sociedad mercantil y planeen la categoría del establecimiento.		Comunicativa, Productiva Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, , Experimental y Evaluativa	04
Semana N° 7 01-05 Octubre	Gestión, Proceso administrativo en las empresas hoteleras. Planeamiento estratégico.	Descripción del desarrollo del proceso administrativo para una adecuada gestión de la empresa hotelera.		Experimental y Evaluativa Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva,	04
Semana N° 8 01-05 Octubre	Organización de las empresas hoteleras, estructura, cargos y funciones. Establecer la segunda fase del proceso administrativo por departamentos.	Establecer e Identificar tareas y funciones para asignarlas por departamentos y estudiar las funciones de cada una de ellas.		Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa	04
<b>EXAMEN PARCIAL: Evaluación Parcial correspondiente a la Unidad N° I y II</b>					



### UNIDAD III

DEFINIR REGLAMENTOS, CONTRATOS Y DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS DE RECEPCIÓN, AMA DE LLAVES, DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, MANTENIMIENTO, INGENIERÍA, VENTAS, CONTABILIDAD, PERSONAL, SEGURIDAD.

**C3: Analizar, estudiar los reglamentos, contratos, funciones de cada uno de los departamentos de establecimiento de hospedaje para mejorar la calidad del servicio.**

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	CONTENIDOS ACTITUDINALES	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE / EVALUACIÓN	HORAS
Semana N° 9 15-19 Octubre	Gestión, Manual de funciones y Reglamento Interno del hotel.  Gestión, Servucción en la industria hotelera, principales elementos	Explicar y analizar la elaboración del MOF de la Empresa a constituirse.  Conocer y explicar la servucción en la empresa.		Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa	04
Semana N° 10 22-26 Octubre	El Contrato de hospedaje en el Perú. Responsabilidades del Hospedante y Derechos del Huésped.  Descripción y análisis de la estructura orgánica por departamentos.	Analizar la importancia del contrato de hospedaje con un cliente a cabalidad. Conocer analizar las diversas funciones a realizar en las diferentes áreas del establecimiento.	Asiste puntualmente a las clases.  Participa activamente.  Valora la importancia de su formación profesional.  Escucha y debate los conocimientos adquiridos.	Información, Aplicación Asimilativa, Gestión de la, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa.	04
Semana N° 11 29 Oct. 02 Nov.	Descripción y análisis de la estructura orgánica por Departamentos y conocer las funciones de cada una de ellas y sus procesos de calidad de servicio.	Conocer analizar las diversas funciones de: Recepción, Sistemas de reservas, Conserjería, ama de llaves, mantenimiento, ingeniería, ventas, contabilidad, personal, seguridad, etc.	Formula y expresa nuevos conocimientos.  Cumple con las tareas asignadas en los plazos previstos.	Comunicativa, Productiva Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, , Experimental y Evaluativa	04
Semana N° 12 05-09 Noviembre	Descripción y análisis de la estructura orgánica: Departamento de Ay B.  Mantenimiento, suministro de agua, energía eléctrica, equipos de control.	Conocer y analizar las diversas funciones del departamento de Alimentos y bebidas y de cada uno de sus procesos.  Conocer las funciones correctivas y preventivas de las instalaciones y equipos del establecimiento.		Experimental y Evaluativa Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación,  Comunicativa, Productiva,	04



TRABAJO ACADÉMICO CORRESPONDIENTE A LA UNIDAD N° III: Realizar un trabajo practico y Visitar un hotel de 4 o 5 estrellas .

UNIDAD IV

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONES POR DEPARTAMENTOS, COSTOS DE LOS SERVICIOS HOTELEROS Y LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS HOTELEROS.

C4: Analizar y describir las funciones, costos y la calidad de los servicios del establecimiento de hospedajes.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	CONTENIDOS ACTITUDINALES	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE EVALUACIÓN	HORAS
Semana N° 13 12-16 Noviembre	Descripción y análisis de la estructura orgánica: Departamento de ventas, comercialización, selección de clientes. Funciones de marketing.	Entenderá y analizara técnicas de ventas y aplicación del marketing para su Posicionamiento del establecimiento de hospedaje	Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente. Valora la importancia de su formación profesional.	Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa	04
Semana N° 14 19-23 Noviembre	Descripción y análisis de la estructura orgánica: Departamento de contabilidad y control financiero.	Tener conocimiento de las técnicas de control y proceso de registro Contable especializado y con terminología hotelera para una adecuada información financiera.	Escucha y debate los conocimientos adquiridos. Formula y expresa nuevos conocimientos.	Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa	04
Semana N° 15 26-30 Noviembre	Descripción y análisis de la estructura orgánica: Departamento de personal, desarrollo organizacional y capacitación.  Seguridad interna y externa, Cámaras de circuito cerrado y	Analizar y estudiar los diversos elementos que componen el área de personal y su función en la empresa, conocimientos de la legislación laboral en el campo.  Conocer las funciones seguridad en la empresa hotelera, por lo vital de tarea.	Cumple con las tareas asignadas en los plazos previstos.	Comunicativa, Productiva, Asimilativa, Gestión de la información, Aplicación, Experimental y Evaluativa	04



	Cajas de seguridad.				
Semana N° 16 03-07 Diciembre	Costos de los servicios hoteleros  La Calidad en la prestación de los servicios hoteleros.	Elaborar y analizar costos en alojamiento, alimentos y bebidas.  Conocimiento de la importancia de la calidad en la prestación de los Servicios de alojamiento y de alimentos y bebidas.		información, Aplicación Asimilativa, Gestión de la, Comunicativa, Productiva, Experimental y Evaluativa	04
<b>EXAMEN FINAL: Evaluación final correspondiente a la Unidad N° III y IV</b>					
Semana N° 17 10-14 Diciembre	<b>Examen Sustitutorio y Aplazados</b>				



## VI. METODOLOGÍA

### 6.1 Estrategias centradas en el aprendizaje

Los estudiantes aplicaran las diferentes técnicas de estudio, memorización; elaboración de organizadores visuales, ensayos científicos, organizaciones grupales, mesas redondas, informes de laboratorio, lecturas y audición de libros digitales, búsqueda de información en bibliotecas digitales y físicas.

### 6.2 Estrategias centradas en la enseñanza

El docente se constituye en un auténtico mediador entre la cultura, la ciencia, los saberes académicos y las expectativas de aprendizaje de los estudiantes; por ello organiza, orienta y facilita, con iniciativa y creatividad el proceso de construcción de conocimientos de sus estudiantes, así como la formación actitudinal del futuro profesional. Para ello utiliza estrategias de enseñanza novedosas centradas en :

a) Estrategias convencionales: Lluvia de ideas, ilustraciones, clases prácticas, talleres, aprendizaje cooperativo, resolución de ejercicios y problemas; y b) Recursos visuales: organizadores visuales e infografías.

## VII. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Las nuevas tecnologías de información nos permiten una mejor comunicación entre los seres humanos y un mayor aprendizaje del mundo circundante. Para ello aplicaremos aquellos sitios web que facilitan el compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado en el usuario y la colaboración en la Word Wide Web. Aplicando el Web 2.0, plataformas virtuales, Google Drive, Google Classroom, Prezi, Cmap Tools y otros.

## VIII. EVALUACIÓN

- De acuerdo al **COMPENDIO DE NORMAS ACADÉMICAS** de esta Casa Superior de Estudios, en su artículo 13° señala lo siguiente: "Los exámenes y otras formas de evaluación se califican en escala vigesimal (de 1 a 20) en números enteros. La nota mínima aprobatoria es once (11). El medio punto (0.5) es a favor de estudiante".
- Del mismo modo, en referido documento en su artículo 16°, señala: "Los exámenes escritos son calificados por los profesores responsables de la asignatura y entregados a los alumnos y las actas a la Dirección de Escuela Profesional, dentro de los plazos fijados"
- Asimismo, el artículo 36° menciona: "La asistencia de los alumnos a las clases es obligatoria, el control corresponde a los profesores de la asignatura. Si un alumno acumula el 30% de inasistencias injustificadas totales durante el dictado de una asignatura, queda inhabilitado para rendir el examen final y es desaprobado en la asignatura, sin derecho a rendir examen de aplazado, debiendo el profesor, informar oportunamente al Director de Escuela"
- La evaluación de los estudiantes, se realizará de acuerdo a los siguientes criterios.

N°	CÓDIGO	NOMBRE DE LA EVALUACIÓN	PORCENTAJE
01	EP	EXAMEN PARCIAL	30%
02	EF	EXAMEN FINAL	30%
03	TA	TRABAJOS ACADÉMICOS	40%
TOTAL			100%

La Nota Final (NF) de la asignatura se determinará en base a la siguiente manera:

$$NF = \frac{EP*30\%+EF*30\%+ TA*40\%}{100}$$

### Criterios:

- EP = De acuerdo a la naturaleza de la asignatura.
- EF = De acuerdo a la naturaleza de la asignatura.
- TA = Los trabajos académicos serán consignadas conforme al COMPENDIO DE NORMAS ACADÉMICAS de esta casa Superior de Estudios, según el detalle siguiente:
  - a) Prácticas Calificadas.
  - b) Seminarios calificados.
  - c) Exposiciones.





- d) Trabajos monográficos.
- e) Investigaciones bibliográficas.
- f) Otros que se crea conveniente de acuerdo a la naturaleza de la asignatura.

## IX. FUENTES DE INFORMACIÓN

### 9.1 Bibliográficas:

1. BAEZ CASILLAS, Sixto. Hotelería. 2009.
2. CÁRDENAS TABARES, Fabio. Proyectos Turísticos: Localización e Inversión. Ed.
3. Trillas México
4. Gallego, Jesús Felipe. Gestión de hoteles: una nueva visión.
5. GONZÁLES LIDIA, TALON PILAR (2003) Dirección Hotelera.
6. Feijoo, José Luis. La gestión aplicada a hotelería y turismo. 2008.
7. FOSTER, DENNIS. Introducción a la Industria de la Hospitalidad.
8. HERNANDEZ CASTILLO, Claudia. Departamento de Reservas. 2010.
9. INDECOPI. Código de Protección y defensa del consumidor. 2010.
10. INDECOPI. Los servicios turísticos en el Perú. Lima.
11. LÓPEZ GARCÍA "Socorro, Recepción y Atención al Cliente".
12. MESTRES Soler, Juan; técnicas de gestión y dirección de hoteles, gestión
13. MILIO Balanza Isabel (2000) Organización y Control de Alojamiento.
14. MINCETUR. 2004. Decreto Supremo No. 029-2004-MINCETUR. Aprueban reglamento de establecimientos de hospedaje. En "El Peruano" (27/11/04).
15. MINCETUR. 2006. Manual de buenas prácticas ambientales en establecimientos de hospedaje.
16. RAMÍREZ Cavassa., Cesar, (2000) Hoteles, Gerencia, Seguridad y Mantenimiento.
17. RAMÍREZ Cavassa., Cesar, Calidad Total en las Empresas Turísticas Ed. Trillas.
18. RAMÍREZ Cavassa., Cesar, Administración de Empresas Turísticas en las Empresas Turísticas Ed. Trillas 2007
19. Rodríguez Antón, José Miguel. Organización y dirección de empresas hoteleras. 2008.
20. Rodríguez Vera, Ricardo Casos aplicados a hoteles y restaurantes. 2007.
21. Page web. [www.mincetur.gob.pe](http://www.mincetur.gob.pe)





DR. JORGE BRAVO TORO  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO.

CODIGO: 74114

CORREO: \_\_\_\_\_

Lima, 15 de agosto del 2018.

LIC. LIZA BRITT TORRES SANCHEZ  
NOMBRE DEL DOCENTE

CODIGO: 2011009

CORREO: [lizabritt1@hotmail.com](mailto:lizabritt1@hotmail.com)

