

| | | |
|---|------------------------------------|---|
|  | Ministerio de Educación | Dirección de Educación Técnico Profesional |
|---|------------------------------------|---|

DISEÑO CURRICULAR JURISDICCIONAL

Sector Hotelería

“Organizador de Operaciones Hoteleras”

Aprobado por Res. Min. N° 3523/11

I.- Fundamentación

Las transformaciones en la organización del trabajo y las condiciones de competitividad, provocados por la internalización de la economía y la flexibilización laboral, entre otras causas, sumado al desarrollo acelerado de las tecnologías en su conjunto; generaron nuevos requerimientos al sistema educativo. En los últimos años, y particularmente en el ámbito de la Formación Profesional se hicieron evidentes las limitaciones de los currículos tradicionales orientados por la idea de una sociedad y un mundo del trabajo todavía instalado en la segunda mitad del siglo XX, es decir identificados con actividades relativamente estables, cuyos propósitos eran la preparación para puestos de trabajo fijos, presentando un alto grado de rigidez organizativa.

Por ello en la actualidad la Formación Profesional considera dichas transformaciones y su impacto en el mundo del trabajo, para dar respuestas a través de políticas y acciones educativas que avancen en una formación socio – laboral para y en el trabajo, de calidad e igualitario, dirigida tanto a la adquisición y mejora de las cualificaciones como a la recualificación de los trabajadores, teniendo siempre en cuenta las particularidades de los distintos contextos donde se aplicarán.

Se hace necesaria, entonces, una formación general y consistente, que desarrolle capacidades de las personas para el trabajo, con miras a conseguir una actitud crítica frente a la abundante producción de conocimientos, posible de ser reinterpretada en función de la variabilidad de los contextos socio productivos.

En este sentido, el Estado Provincial en el marco de sus políticas activas de apoyo a la industrialización del sector productivo, direccionadas a introducir profundos cambios en la innovación tecnológica, organizacional y de calidad de los procesos productivos, implementa a través del Ministerio de Educación de la Provincia de Corrientes, estrategias conducentes a la formación integral de personas como trabajadores competentes y ciudadanos responsables, orientada fundamentalmente a perfeccionar la cualificación o en su defecto a recualificar a los mismos , compatibilizando el desarrollo socio productivo regional y local con la inserción laboral en el corto y mediano plazo.

En este marco y a través de un programa de acción específica, la Jurisdicción, con el objeto de asegurar la pertinencia de la propuesta con relación a las demandas, y en total concordancia con la relevante tarea del Consejo Nacional de Educación, Trabajo y Producción (CONETyP), asigna al Consejo Provincial de Educación, Trabajo y Producción (COPETyP) integrado por los distintos representantes del mundo del trabajo a nivel local, la tarea de participar en forma proactiva en la organización y realización de foros sectoriales. Lo producido en los mismos permiten determinar las necesidades de los Sectores Productivos, por rama de actividad o por familia profesionalizante, como ser, entre otras, necesidades de

mano de obra calificada, capacidades y competencias de operarios, de trabajadores y mandos medios, necesidad de capacitación para el personal en actividad y de recursos humanos a incorporar.

Entonces, el Diseño que nos ocupa, es la respuesta a una demanda genuina del sector productivo, y constituye el nodo de articulación entre educación y trabajo, pues su implementación en el ámbito de la Formación Profesional es una herramienta que permite elevar la calidad de la educación y a la vez constituye una estrategia importante para el desarrollo actual y potencial del sector productivo provincial, regional y nacional.

II.- Perspectiva Pedagógica para la Formación Profesional

El Diseño que nos ocupa se encuadra en el **enfoque de la Formación por Competencias** que fundamentalmente se sitúa en el punto de encuentro entre el trabajo y la educación, sin olvidar en ningún momento que toda la Educación Técnico Profesional tiene asumido el “Compromiso institucional con la mejora continua de la calidad educativa”¹.

El mencionado enfoque es un camino que conduce a organizar la formación teniendo como referencia al sector productivo local y regional, que sin dudas supone un cambio en la gestión y administración de los Centros de Formación Profesional, que obliga a replantear la tarea docente, pues los equipos deben desarrollar en los alumnos capacidades sustentadas en aprendizajes significativos, no perdiendo de vista el perfil profesional descrito en el Marco de referencia correspondiente.

Si bien el Diseño se transforma en el permanente monitor de la tarea docente, orientando cada uno de sus pasos, no debe convertirse en una receta estable y rígida, todo lo contrario, debe prosperar, retroalimentarse y perfeccionarse con el aporte continuo de todo el cuerpo de instructores, docentes y directivos, como así también de los alumnos de cada Centro, atendiendo al contexto particular y específico donde se concretan los procesos de enseñanza y aprendizaje.

En este punto es importante destacar que para lograr resultados efectivos aplicando dicho enfoque, en otras palabras, para que el alumno desarrolle nuevas capacidades que lo lleven a construir con el paso del tiempo, las competencias propias para desempeñarse en el mundo del trabajo. Requiere en primer término un profundo cambio de actitud en los equipos directivos y docentes, pues ello propiciará el espacio suficiente para analizar los principios que sostienen esta visión pedagógica, y trasladarlas a las prácticas docentes. De igual manera la pertinencia de lo expresado en el párrafo anterior debe complementarse con las adecuadas

condiciones de espacio, tiempo, infraestructura, equipamiento e insumos; y acompañado todo ello con el permanente perfeccionamiento de los equipos docentes tanto en lo referido puntualmente al campo didáctico – pedagógico como al tecnológico.

En este punto es bueno determinar que la Formación por Competencias adopta una serie de características que le son propias durante el proceso de enseñanza y aprendizaje.

¹ Art. 3.2 Res. 115/10 - Lineamientos y criterios para la organización institucional y curricular de la Educación Técnico Profesional correspondiente a la Formación Profesional.-

Se puede entonces mencionar en principio, que la formación permanentemente debe estar ligada con las situaciones reales de trabajo, de manera que los alumnos durante las prácticas comprendan la íntima relación entre los procesos, las personas, el equipamiento y los productos; de esta forma los educandos desarrollarán las capacidades y competencias suficientes para organizar su proceso de trabajo, gestionar las tareas con los adecuados criterios de calidad y seguridad, y además establecer una comunicación entre quienes participan de su actividad o profesión.

También es importante la selección y posterior desarrollo de las capacidades que se enlacen fuertemente y sin excepción con las situaciones problemáticas, y potencien la formación de un profesional comprometido con las pautas del perfil requerido por el sector productivo.

Esta organización curricular que nos ocupa adopta una estructura basada en el diseño de módulos que si bien se centran en la resolución de problemas con todas las variables que pueden presentar los ámbitos de trabajo, también se pueden complementar con estrategias formativas alternativas, como por ejemplo: Simulación de situaciones que faciliten la adopción de técnicas de trabajo, estudio de casos con conclusiones, trabajos grupales que propongan la reflexión sobre el hacer, debates en plenario o en forma grupal, exposiciones del docente y los alumnos, elaboración de informes, demostraciones del docente o los alumnos, dramatizaciones y otras.

El acento fijado en el desarrollo de capacidades, y no en los contenidos como fines en si mismos, retoma y desarrolla la formación siempre a partir de los saberes previos y experiencias de los alumnos. Ello implica, también, el respeto y acompañamiento de los ritmos de aprendizaje individual a partir de la heterogeneidad de los grupos de alumnos y por consiguiente de la planificación de actividades formativas alternativas que permitan adecuar los avances de cada persona y/o grupo de ellas.

Siendo las Prácticas Profesionalizantes el punto estratégico más importante dentro del proceso de la Formación, éstas deben potenciar el fortalecimiento, integración y

aplicación efectiva de las capacidades ante situaciones de trabajo. Las mismas deben permitir dentro del propio entorno de trabajo o de manera simulada en los Centros de FP, introducir al alumno en el real contexto del ejercicio de la profesión.

En lo concerniente a la evaluación, ésta debe verificar en forma integral las capacidades adquiridas por el alumno; evaluando el proceso en forma continua, siendo el resultado de la observación y reflexión de la actividad habitual.

En resumen la propuesta de enseñanza para la Formación Profesional es particular y predominantemente práctica y es desde ese punto donde se pretende desarrollar las capacidades y potenciales competencias para enfrentar el reto de resolver las más diversas situaciones laborales complejas que presenta cada profesión en particular. Por tal motivo el enfoque de la Formación por Competencias implica la instrumentación de estrategias que generen capacidades, articulen y asocien la práctica – teoría - práctica (sin fragmentación alguna) en permanente retroalimentación y basados en la premisa de que las Prácticas Profesionalizantes abarcan entre un 50% y 75% del curso.

Entonces es de vital importancia la organización de equipos docentes (hasta un máximo de tres, según el Perfil) en el contexto puntual de los Centros de Formación Profesional, pues la formulación de los proyectos, la preparación del material didáctico necesario, etc. se enriquecerá con el aporte de sus integrantes logrando en definitiva que las acciones de formación tengan una coherencia interna y externa.

III.- Identificación de la certificación.

III.1. Sector/es de actividad socio productiva: **HOTELERÍA**

III.2. Denominación del perfil profesional: **ORGANIZADOR DE OPERACIONES HOTELERAS**

III.3. Familia profesional: **ORGANIZADOR DE OPERACIONES HOTELERAS**

III.4. Denominación del certificado de referencia: **ORGANIZADOR DE OPERACIONES HOTELERAS**

III.5. Ámbito de la trayectoria formativa: **FORMACIÓN PROFESIONAL.**

III.6. Tipo de certificación: **CERTIFICADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL.**

III.7. Nivel de la Certificación: **III**

IV.-Referencial al Perfil Profesional ORGANIZADOR DE OPERACIONES HOTELERAS

Alcance del perfil profesional

El **Organizador de Operaciones Hoteleras** estará capacitado, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el perfil profesional, para: supervisar y gestionar las áreas operativas de un establecimiento que ofrece hospedaje y servicios complementarios en función a la buena atención a los huéspedes.

Es competente de entender y realizar funciones ejecutivas de aquellas demandas emanadas de los niveles técnicos y jerárquicos relativos y gestionar las acciones específicas de cada sector, operativo y administrativo, observando principios de conducción de eficacia y eficiencia, generando un espacio de calidad y validez operativa, aplicando las políticas y procedimientos fijados por las autoridades máximas del Establecimiento y la realización de todas aquellas funciones relacionadas con el proceso de gestión del Hotel.

Funciones que ejerce el profesional

El **Organizador de Operaciones Hoteleras** está capacitado para supervisar el funcionamiento de las áreas operativas en todos los turnos; determinar las secuencias operativas; verificar la interacción entre los departamentos, considerando los requerimientos de los huéspedes o clientes, la rentabilidad esperada y los estándares de calidad preestablecidos.

1. Supervisar, organizar gestionar las actividades de reservas, recepción, conserjería, caja y comunicaciones.

El **Organizador de Operaciones Hoteleras** está capacitado para distribuir y asignar funciones del front office, realizar la estrategia operativa de las reservas de habitaciones y de otros sectores, supervisar el check in, check out, bloqueos, salidas tardías, cortesías, y movimiento de fondos y controlar las operaciones de atención del huésped durante su estadía. Del mismo modo, atiende las peticiones y quejas, soluciona problemas, anticipándose a las necesidades y expectativas de los huéspedes, resuelve situaciones especiales, identificando las de propia resolución y de derivación conforme a las responsabilidades y principios de autoridad dispuesto por la Gerencia.

2. Organizar, supervisar y dirigir el servicio de limpieza, acondicionamiento y mantenimiento del establecimiento

El **Organizador de Operaciones Hoteleras** está capacitado para verificar el estado de acondicionamiento de las habitaciones y áreas públicas; distribuir y asignar tareas a los responsables de las distintas áreas operativas del establecimiento y articular con el área de mantenimiento las actividades de intervención preventiva y/o correctiva.

3. Controlar el desarrollo de acciones comerciales y de marketing

El **Organizador de Operaciones Hoteleras** está capacitado para supervisar el cumplimiento de los pronósticos de ingresos por habitaciones, alimentos, bebidas y otras facilidades que ofrece el Hotel; aplicar las estrategias comerciales que emanen de la gerencia; informar sobre el avance del plan de comercialización y proponer nuevas ofertas de acuerdo a las necesidades detectadas

4. Conducir y supervisar el aprovisionamiento y la realización del servicio de alimentos y bebidas.

El **Organización de Operaciones Hoteleras** está capacitado para controlar el estado de los depósitos, la recepción de mercaderías, la rotación de stock de acuerdo a la oferta; asistir en el control de producción del área de alimentos y bebidas; verificar el cumplimiento de lo pautado para los diferentes servicios (salón, eventos, etc.). Supervisa todo el ciclo de la operación de Alimentos y Bebidas: administración, producción y servicio.

Área Ocupacional

El **Organizador de Operaciones Hoteleras** se desempeña en emprendimientos de distinta envergadura, entre otros: Hoteles de diferentes categorías, aparts hotel, complejo de cabañas, hosterías y todas aquellas figuras comerciales de alojamiento, provisión de alimentos y bebidas y otras facilidades.

Desarrolla su actividad en todo el ámbito del Hotel, bajo la Supervisión de la Gerencia, de acuerdo a la categoría del Hotel. Interactúa directamente con los responsables de las distintas áreas o departamentos operativos, a saber: Front Office, Alimentos y Bebidas, Ama de Llaves, Mantenimiento, Marketing y Ventas, y Contabilidad y Finanzas.

V.- Trayectoria Formativa del Organizador de Operaciones Hoteleras

1. Las capacidades profesionales y los contenidos de la enseñanza

El proceso de formación, habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de **capacidades profesionales** que están en la base de los desempeños profesionales descritos en el perfil del **Organizador de Operaciones Hoteleras**, estas capacidades se presentan en correspondencia con las **funciones que ejerce el profesional**, enunciadas en dicho perfil. Asimismo, se indican los **contenidos** de la enseñanza que se consideran involucrados en los procesos de adquisición de los distintos grupos de capacidades.

| Para el perfil profesional en su conjunto. | |
|---|---|
| Capacidades profesionales | Contenidos |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar criterios de planificación de servicios de hospedaje según los lineamientos de la empresa. • Priorizar que la operación hotelera-gastronómica se desarrolle de acuerdo a los objetivos (mercado-meta), generando satisfacciones mutuas. • Verificar el resultado de las políticas planificadas establecidas, entre otras; medir los resultados comerciales: mayor ocupación uniforme y una tarifa promedio que conduzca a un retorno de inversión deseable. Son considerados planes, las políticas, procedimientos, normas y métodos de trabajo, en líneas generales; los planes establecen orientación en la toma de decisiones, sobre métodos estructurados para realizar actividades en forma eficiente. • Liderar el trabajo de su equipo. • Aplicar técnicas de programación de actividades pre-establecidas de acuerdo a la información disponible; capacita en forma permanente (corrige errores); en cuanto a las normas son aquellas | <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación y la atención al huésped: Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la calidad total en la atención del huésped. Procesos de comunicación y sus barreras. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales. • Resolución de problemas de comunicación. Interpretación de normas de actuación en función de los perfiles de los huéspedes actuales y potenciales. • Tratamiento, confección y análisis de pronósticos de reservas. Desarrollo de los procedimientos de confirmación, modificación y cancelación de reservas, uso de documentación. Análisis de técnicas de gestión de reservas y aplicación. • Confección de presupuesto del Sector. Procedimientos de facturación y cobro aplicados: Diferenciación de los diversos medios de pago y su concreción. Aplicación de políticas y procedimientos de garantías. Análisis de las operaciones de facturación y cobro/uso de valores |

| | |
|---|---|
| <p>políticas y procedimientos que se desprenden de la cultura comercial y institucional del Hotel (usualmente de criterios diferentes en cada establecimiento).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpretar y analizar datos de los balances diarios que le proporciona el auditor nocturno y las novedades del día anterior, del actual y de los pronósticos de días posteriores. • Establecer relaciones funcionales y/o jerárquicas en el espacio social de trabajo, relacionándose con todos los responsables de cada área, intercambiando novedades y manteniendo armonía en las relaciones internas. • Comprender y producir diferentes tipos de actos comunicativos orales y escritos complejos relacionados al área específica laboral en una segunda lengua. | <p>(tanto contado como crédito) de servicios a huéspedes, por procedimientos manuales e informatizados. Carga de la renta, gastos de huéspedes y ventas varias. Cierre diario y confección de balances y estadísticas con el Auditor Nocturno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos y actividades en establecimientos que prestan servicios de hospedaje: las actividades en los horarios de los diferentes turnos, movimientos en los mismos; disponibilidad habitacional diaria sobre la base de registros electrónicos o manuales, listados, asignación de roles, estadísticas, pronósticos de reservas, cancelaciones. Reporte de novedades y soluciones de acuerdo al seguimiento que realice con aquellos comentarios consignados en el libro de novedades de Recepción. • Políticas y procedimientos del establecimiento referentes al uso de la operación de la reserva, ingreso, atención durante la estadía y egreso. Criterios de aplicación. Programa las actividades del área. Movimientos operativos del Hotel. Informes de datos según los sistemas operativos que tenga en uso. • La operatoria hotelera eficaz, métodos de operación hotelera, (gastos mínimos de esfuerzo, pasos o rutinas, resultados de amplia satisfacción de los huéspedes). • Contemporaneidad con el mercado turístico nacional e internacional: diferenciación de los elementos componentes de la oferta y demanda turísticas nacionales e internacionales. • Análisis cuantitativo y cualitativo del sector de la hotelería y el turismo. Análisis de la estructura de los mercados del turismo y la hotelería. |
|---|---|

| | |
|--|---|
| | <p>Principales mercados emisores y receptores.</p> <ul style="list-style-type: none">• Especificidades del mercado turístico relativo al subsector de alojamiento, como principal proveedor de servicios turísticos. Identificación de las principales fuentes de información turística local, nacional, y proveedores de transportación, en el contexto donde se desarrolle su gestión.• El huésped en hotelería y turismo. Perfiles. La segmentación del mercado. Diferenciación.• Posicionamiento. Identificación y clasificación de las necesidades. Definición de elementos de motivación e innovación. Factores influyentes en la compra de servicios hoteleros y gastronómicos. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza corporativa, casual y turística. Segmentación de mercados y profundización en los criterios de segmentación y nichos emergentes y potenciales. Canales de distribución, de acuerdo, la cultura del establecimiento en comercializar sus servicios.• Técnicas de venta y negociación: identificación de la actividad de los vendedores (ejecutivos de cuentas) y técnicas de venta. Análisis de los competidores directos e indirectos. Manejo de la demanda y de la oferta del entorno. Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar. Definición de las reglas básicas de habilidad social e imagen personal.• Desarrollo de acciones comerciales y de marketing. Observación de los huéspedes alojados y servidos. Búsqueda y uso de información para penetrar en el mercado. Diferenciación y posicionamiento en el mercado, características para que |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>el establecimiento logre la permanencia exitosa en el mercado-meta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operación comercial, datos obtenidos y proporcionados por la administración. Procedimientos que indiquen el valor que tenga el huésped del Hotel. • Acopio de datos sobre la segmentación de los huéspedes alojados; su identificación para la inserción de su oferta en un mercado con amplia diversidad. • El mercado donde se desarrolla su actividad: turístico y ocasional. La oferta y la demanda. • Diferencia de las ofertas de la competencia. • Procesos de Alimentos y Bebidas. Resultados y reportes, datos, estadísticas, facturación, cobranzas y grados de satisfacción de los clientes. Relaciones con el chef y autoridades, de acuerdo al organigrama estructural del área de A & B; manteniendo relaciones armónicas con el personal, respetando los canales orgánicos. • Eventos y protocolo: descripción del origen, clases, utilidad y usos sociales del protocolo. • Identificación de los diferentes eventos. Aplicación de técnicas de ventas a eventos. Fases de administración, producción y servicio de cada evento. Mise-en-place en diferentes eventos. • Planilla de funciones. Seguimiento del evento. Análisis de técnicas de protocolo y presentación personal. • Instalaciones complementarias y auxiliares de establecimientos de hospedaje: bar; salón comedor, salones para eventos, cocina, depósitos, cámaras, office. Instalaciones deportivas (piscina, gimnasios, etc.) y jardines. Instalaciones auxiliares. Sala de |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <p>máquinas, diferentes tipos de energía disponibles, combustibles y otros recursos de los establecimientos de hospedaje.</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestión de la seguridad en establecimientos de hospedaje: El servicio de seguridad: equipos e instalaciones. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de siniestros y riesgos varios. Procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia. Identificación de salidas en caso de evacuación, simulacros legalmente obligados Justificación de la aplicación de valores solidarios y humanitarios en casos de siniestro.• Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento: la gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control. Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación. Definición de ciclo presupuestario. Control de desviaciones y/o modificaciones. Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos en todas las áreas. Interpretación de los pronósticos de alojamiento y las variantes en los gastos a realizar en períodos fijados por la Gerencia del establecimiento.• La organización en los establecimientos de alojamiento: interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento. Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales. Patrones básicos de organización tradicional en todas las áreas: tradicional y de acuerdo a cada estructura. Organigramas |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <p>(esquemas) y relaciones inter-departamentales que caracterizan a los distintos tipos de alojamientos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Diferenciación de los objetivos de todos los departamentos y distribución de funciones.• Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan a solicitud de la administración que regulan el marco de tales estructuras internas. Interpretación de planos de ingeniería y arquitectura. La función de integración de personal en todos los departamentos. Definición y objetivos.• Relación con la función de la operación y organización. Manuales de políticas y procedimientos de las operaciones: análisis, comparación y redacción. Programas de formación para personal (capacitación).• La dirección de personal en el área de alojamiento: La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones. Asignación, selección, reclutamiento y capacitación. Personal disponible en el entorno. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.• Delegación de responsabilidades en la solución de problemas y toma de decisiones. La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo. Preponderancia de la profesionalidad y trabajo en equipo. Rotación de tareas. Reclutamiento interno. Planes de capacitación continua.• Legales. Regulaciones de habilitación de todo el ámbito de los establecimientos que prestan servicios de hospedaje. |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Inglés: Nivel conceptual: Áreas lexicales específicas (business, socializing, travel, hotels, money, food and drinks). Funciones y nociones. Formas gramaticales. Pronunciación y entonación (diferentes acentos). Situaciones sociales relativas a distintas culturas. Nivel lingüístico formal: Estructuras gramaticales. Léxico. Relaciones. Nivel semántico: Comprensión (texto oral-lectura de texto escrito). Producción (expresión oral-escritura y redacción). Nivel de comunicación: Conocimientos sobre el comportamiento interpersonal (oral y escrito). Actividad física: a) Verbales. En lengua materna. En Inglés (write-speak) b) No verbales. Circle-boxbracket (indicate a,b,c/1,2,3/T-F/same-opposite/mark-act). Grado de libertad (More-less help) Grado de conciencia. Internal-external to text. Grado de propósito. Implicit-explicit reasons (answer T-F/answer T-F My answer is based on sentence: Answer.... why?/Is the answer T or F. If it is false, rewrite it to make it true). • Aplicaciones informáticas específicas para la administración de áreas de alojamiento: Tipos y comparación. Programas a medida y oferta estándar del mercado. Utilización. • Gestión de la calidad total: evolución histórica de la calidad. El concepto de calidad en los servicios. La gestión de la calidad total y mejoramiento continuo. Técnicas del Kaizen) • Sistemas y normas de calidad. El sistema de calidad para hoteles y distintos tipos de alojamiento. Creación de grupos de mejora o comités de calidad La acreditación de la calidad. • Implementación de un sistema de calidad. Factores clave. Proyecto, |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <p>programas y cronograma.</p> <ul style="list-style-type: none">• Diseño de los servicios. Especificaciones de la calidad de los servicios. Estándares de calidad, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo. La gestión por procesos. Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad. Las herramientas básicas para la mejora de la calidad. La evaluación de la satisfacción del huésped. Cuestionarios de satisfacción, seguimiento del libro de novedades y comentarios de personal de contacto. Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias. Evaluación del sistema de calidad.• Autoevaluaciones y auditorías. Procesos de certificación de la calidad en servicios. |
|--|---|

2.- Carga horaria

El conjunto de la formación profesional del *Organizador de Operaciones Hoteleras* requiere una carga horaria mínima total de 800 horas reloj.

3.- Equipo docente

Módulos específicos del Perfil Organizador de Operaciones Hoteleras: 1 (un) Instructor de FP con un Cargo de MEP o su equivalente 24 hs. Cátedra semanales.

Módulo de Gestión III: 1 (un) Instructor de FP con 6 hs. Cátedra. Cuando al Instructor a cargo del módulo de Gestión se le asigne 1 (un) Cargo de MEP, al mismo se le debe asignar 4 (cuatro) cursos de FP para el dictado de dicho módulo.

Módulo de Inglés: 1 (un) docente con 3 hs. Cátedra.

3.1. Organización e implementación de las parejas pedagógicas: tomando como parámetro que la carga horaria semanal del curso debe ser de 24 hs. cátedra, es imprescindible concretar las correspondientes parejas pedagógicas entre quienes conforman el equipo docente.

Entonces quien realiza un cumplimiento semanal full – time frente al grupo de participantes es el Instructor a cargo de los módulos específicos (MEP o su equivalente 24 hs. Cátedra semanales) de las cuales sólo 15 hs. cátedra trabaja sólo, pero 6 hs. cátedra establece la pareja pedagógica con el instructor a cargo del módulo de Gestión y 3hs. cátedra trabaja también en pareja con el instructor responsable del módulo de Inglés.

Como aclaración, se determina que la tríada pedagógica (equipo docente completo) es recomendable que se concrete durante las Prácticas Profesionalizantes.

La pareja pedagógica conformada por el Instructor a cargo de los módulos específicos del Perfil Organizador de Operaciones Hoteleras y el Instructor a cargo del módulo de Gestión deben desarrollar lo indicado para Higiene y Seguridad, como parte del Módulo: Gestión III.

El trabajo antes mencionado se debe sustentar en un planeamiento didáctico que se reflejará en un Proyecto Áulico Integral Anual, que lo construirá todo el equipo docente anteriormente mencionado, basado en este Diseño Curricular.

4.- Referencial de ingreso

Se requerirá del ingresante la formación Secundaria o equivalente, acreditable a través de certificaciones oficiales del Sistema Educativo Nacional (Ley N° 26.206).

5.- Prácticas profesionalizantes

Toda institución de Educación Técnico Profesional que desarrolle cursos de FP Inicial, deberá garantizar los recursos necesarios que permitan la realización de las Prácticas Profesionalizantes descriptas precedentemente y que tendrán una duración mínima del 50% del total del curso, teniendo en cuenta además, que, la cantidad ideal de alumnos participantes por curso es de dieciséis (16), con un máximo que no debe superar los veinte (20) y un mínimo de doce (12). Las mismas se pueden encuadrar en los formatos detallados al pie, que tienen un carácter de recomendados, quedando a criterio de cada institución otros que pudiera implementar, siempre orientados a mantener con claridad los fines formativos y

criterios que se persiguen con su realización. Recordando fundamentalmente que :
“**Las PRÁCTICAS PROFESIONALIZANTES responden a generar situaciones reales de trabajo, que no se refieren a las actividades encuadradas como “trabajos prácticos” o “adiestramientos” que se realizan para adquirir una destreza o pericia de baja complejidad.**

Son aquellas que responden a procesos productivos claves, relacionados con las funciones profesionales determinadas para el Perfil en cuestión, las mismas pueden realizarse dentro o fuera de la institución de FP, en un espacio real de trabajo o en un ámbito adaptado para tal fin. Siendo en todo momento la instancia más relevante de la Trayectoria Formativa y el punto culminante del proceso de evaluación, donde se puede verificar el desarrollo de capacidades en los alumnos participantes”.

Formatos de Prácticas Profesionalizantes

- **Prácticas Educativas en Entornos Reales de Trabajo** en empresas, organismos estatales o privados o en organizaciones no gubernamentales. **(Pasantías encuadradas en la Ley N° Ley 26.427 de Creación del Sistema de Pasantías Educativas y la Resolución Conjunta (MTEySS - ME) 825/09 y 338/09. Del 30/9/2009. B.O.: 22/12/2009. La presente resolución y las normas complementarias que en su consecuencia se dicten, reglamentan la Ley N° 26.427 de Creación del Sistema de Pasantías Educativas).**
- **Proyectos Productivos** articulados entre la escuela y otras instituciones o entidades.
- **Proyectos Didácticos /productivos institucionales** orientados a satisfacer demandas específicas de determinada producción de bienes o servicios, o destinados a satisfacer necesidades de la propia institución escolar.
- **Proyectos Tecnológicos** orientados a la investigación, experimentación y desarrollo de procedimientos, bienes o servicios relevantes desde el punto de vista social y que introduzcan alguna mejora respecto de un problema existente.
- **Emprendimientos** a cargo de los alumnos.
- **Alternancia** de los alumnos entre la institución educativa y ámbitos del entorno.
- **Empresas simuladas**, que es una metodología basada en la reproducción de situaciones reales de trabajo, en el ámbito de la administración de

empresas, que permite adquirir una experiencia laboral idéntica a la real, llevando la oficina de trabajo al aula – taller.

- **Proyectos Comunitarios y/o Actividades de Extensión:** son aquellos proyectos y actividades que se diseñan y orientan a satisfacer demandas y/o necesidades comunitarias.

Para las Practicas Profesionalizantes de este Perfil, se proponen las siguientes actividades:

Uno de los ejes de la propuesta didáctica es situar al participante en los ámbitos reales de la producción Hotelera.

La jurisdicción que desarrolle la oferta formativa de *Organizador de Operaciones Hoteleras*, deberá garantizar los recursos necesarios que permitan la realización de las prácticas profesionalizantes tales como las que a continuación se mencionan y que resultan indispensables para poder evaluar las capacidades mencionadas anteriormente.

Estas prácticas implican la utilización por parte de los participantes la realización en todas las áreas del Establecimiento para familiarizarse y adquirir aprendizajes para su futura inserción laboral Son situaciones de aprendizaje gestionadas según diferentes modalidades por la institución educativa, referenciadas en desempeños, criterios y entornos significativos del ejercicio de un rol profesional e incentivan la práctica reflexiva mediante la puesta en juego de esquemas de pensamiento, de percepción, evaluación y acción, integrando capacidades, conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en la trayectoria de formación. Podrán asumir diferentes formas ya sea de proyecto, microemprendimiento o formación en el centro de trabajo.