



Expte. N° 33473/91



1666

~~Ministerio de Cultura y Educación~~  
MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

BUENOS AIRES,

31 DIC 1991

VISTO, las presentes actuaciones por las que las autoridades del "INSTITUTO SUPERIOR DE ENSEÑANZA DEL AUTOMOVIL CLUB ARGENTINO" (incorporación en trámite Actuación N° 10771/91), solicitan autorización para aplicar, con carácter experimental, el plan de estudios de nivel terciario técnico de "FORMATACION DE TECNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACION HOTELERA, TECNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACION TURISTICA, TECNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACION GASTRONOMICA", a partir del ciclo lectivo 1992, y

CONSIDERANDO:

Que el proyecto presentado permitirá cubrir un área con gran demanda de personal especializado como es en la actualidad la de ADMINISTRACION HOTELERA, ADMINISTRACION TURISTICA Y ADMINISTRACION GASTRONOMICA.

Que vincula Educación y Trabajo de acuerdo con las políticas educativas de este Ministerio.

Que permite incrementar las opciones que ofrece el sistema educativo nacional en el nivel terciario técnico.

Que el plan de estudios presentado se ajusta a lo prescripto por el Decreto N° 940/72.

Por ello y de conformidad con lo aconsejado por la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LA ENSEÑANZA PRIVADA,

EL MINISTRO DE CULTURA Y EDUCACION

RESUELVE:

ARTICULO 1º.- Aprobar, con carácter experimental el plan de estudios de nivel terciario técnico de "FORMATACION DE TECNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACION HOTELERA, TECNICO SUPERIOR EN ADMI-

*MD*  
CAS

*Bry*  
*ZAM*



1666



~~Decreto de la Comisión Interministerial de Educación y Cultura~~  
MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

NISTRACION TURISTICA, TECNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACION GASTRONOMICA, que como Anexo forma parte de la presente Resolución.

ARTICULO 2º.- Autorizar la aplicación del plan aprobado en el "INSTITUTO SUPERIOR DE ENSEÑANZA DEL AUTOMOVIL CLUB ARGENTINO" (incorporación en trámite), a partir del término lectivo 1992.

ARTICULO 3º.- Encomendar a la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LA ENSEÑANZA PRIVADA, el seguimiento, orientación y evaluación de la experiencia para proceder a los ajustes que pudieran corresponder.

ARTICULO 4º.- Registrese y pase a la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LA ENSEÑANZA PRIVADA a sus efectos.-

WD  
CAS

My

ANTONIO F. SALONIA  
MINISTRO DE CULTURA Y EDUCACION



1666



## ~~Ministerio de Educación y Justicia~~

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

### ANEXO

#### 1. IDENTIFICACION DEL PROYECTO DE ENSAYO:

1.1. Denominación: Formación de Técnicos Superiores en Administración Hotelera, Administración Turística y Administración Gastronómica.

1.2. Nivel: Terciario.

1.3. Modalidad: Técnica.

1.4. Especialidades: Administración Hotelera.

Administración Turística.

Administración Gastronómica.

1.5. Duración del plan de estudios: Tres (3) años.

1.6. Ciclos: Ciclo común - un (1) año.

Ciclo intermedio - un (1) año.

Ciclo final - un (1) año.

#### 1.7. Certificados y títulos que otorga:

1.7.1. Parciales: de aprobación de cursos

UN  
CAS

(M)

1.7.2. Intermedios: "OPERADOR DE ... " , más el agregado de la especialidad elegida, al finalizar el ciclo intermedio y después de haber aprobado todas las materias y las pasantías que



1666



## Ministerio de Educación y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

correspondan.

### 1.7.3. Finales: " TECNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACION ..."

más el agregado de la especialidad elegida, al finalizar el ciclo final y después de haber aprobado todas las materias que correspondan.

### 1.8. Condiciones de ingreso:

- a. Estudios secundarios completos.
- b. Aprobación de una prueba de nivel para comprobar las condiciones personales y académicas del aspirante.

### 1.9. Responsables directos del ensayo:

1.9.1. Instituto: INSTITUTO SUPERIOR DE ENSEÑANZA DEL AUTOMOVIL CLUB ARGENTINO (incorporación en trámite).

1.9.2. Docente o equipo docente a cargo del proyecto de ensayo:

Rector; Dirección Académica y Equipo Docente.

*W*  
CAS

## 2. ESTRUCTURACION DEL PROYECTO DE ENSAYO

*Bm*  
2.1. Caracterización de los egresados por especialidad y tareas específicas:



1666



## Ministerio de Educación y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

### ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION HOTELERA

#### • " OPERADOR HOTELERO":

El "Operador Hotelero" estará capacitado para realizar las tareas correspondientes a las áreas operativas de las unidades o empresas hoteleras y podrá realizar las siguientes tareas:

a) Área de "Front Office" - Recepción, Conserjería, Caja y Comunicaciones:

- Brindar servicio al huésped desde su primer contacto con el establecimiento hasta su partida.
- Supervisar directamente el funcionamiento de las dependencias de este sector.
- Realizar las tareas propias del área de recepción: registrar huéspedes, asignar habitaciones.
- Atender al huésped durante su estadía en el hotel.
- Realizar la facturación de los gastos efectuados por el huésped.
- Atender las comunicaciones externas e internas: telefonía, fax, telex.
- Informar sobre los servicios que presta el hotel.
- Conocer la política de tarifas, paquetes y descuentos.
- Mantener comunicación con los demás departamentos.

*AP*  
CAS

*Per*



1666



## Ministerio de Educación y Cultura

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

b) Área de "Housekeeping" - Habitaciones, Sectores Públicos, Lavandería:

- Supervisar directamente el funcionamiento de las dependencias del sector.
- Colaborar con la limpieza de las habitaciones, áreas públicas y salones.
- Realizar los pedidos a proveedores conforme a lo solicitado por la gobernanta.
- Coordinar la elaboración de inventarios.
- Participar en la elaboración de presupuestos del sector.
- Realizar informes diarios a mantenimiento sobre reparaciones o roturas.
- Inventariar items utilizados en el sector.
- Coordinar el servicio de lavandería.

c) Área de Administración:

- Desarrollar las rutinas de las áreas operativas y volcarlas a las planillas de informes diarios.
- Colaborar con el diseño e implementación de un plan de comercialización para el establecimiento.
- Ejecutar las órdenes y directivas de la dirección.
- Colaborar en el armado de turnos de trabajo.
- Realizar liquidaciones de sueldos.

NP  
CAS

Bey



1666



## Ministerio de Educación y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- Realizar las liquidaciones de los impuestos correspondientes.
- Elaborar esquemas de trabajo y colaborar con los controles a realizar.
- Utilizar el sistema de computación que se encuentre en uso en el establecimiento, con programas de inventarios, control de stocks, disponibilidades y otros.
- Elaborar e interpretar estados contables de la empresa.

Además estará capacitado para desempeñarse en los siguientes puestos de trabajo:

- Conserje.
- Telefonista.
- Empleado de reservas.
- Empleado de gobernanta.
- Empleado de finanzas.
- Empleado administrativo.
- Asistente de habitaciones.
- Asistente de "front office"

*W*  
CAS

### ." TECNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACION HOTELERA":

*Poz*  
El "Técnico Superior en Administración Hotelera", podrá desempeñarse en los niveles de mandos gerenciales de todos los sectores de un



1666



## ~~Ministerio de Educación y Justicia~~

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

establecimiento hotelero y podrá realizar las siguientes tareas:

- a) Área de "Front Office" - Recepción, Conserjería, Caja y Comunicaciones:
- Establecer políticas para el funcionamiento de los distintos sectores de este departamento.
  - Participar en la selección de personal para el área.
  - Desarrollar pronósticos de disponibilidad y ocupación.
  - Establecer políticas a seguir en caso de sobreventa en el hotel.
  - Determinar la tarifas.
  - Elaborar presupuestos.
  - Entrenar al personal del área.
  - Mantener la disciplina y el orden.
  - Atender problemas con clientes.
  - Supervisar permanentemente el desarrollo del trabajo diario.
  - Mantener comunicación con el área de "Housekeeping" y Mantenimiento.
  - Realizar pedidos a gerencia sobre material necesario para el área.
- WD  
CAS  
Bry*



1666



Ministerio de Cultura y Educación  
MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

b) Área de "Housekeeping" = Habitaciones, Sectores Pùblicos, Lavanderia:

- Autorizar y tramitar compras de los elementos utilizados por el departamento.
- Seleccionar proveedores conforme a estudios previos y normas de calidad.
- Supervisar la elaboración de inventarios.
- Elaborar presupuestos mensuales y anuales del área.
- Controlar personal a su cargo.
- Realizar informes a gerencia.
- Coordinar y supervisar la prestación eficiente del servicio de limpieza de habitaciones y sectores públicos.
- Seleccionar el personal y establecer políticas de entrenamiento.
- Participar en proyectos de decoración de interiores de las áreas del hotel.
- Supervisar el mantenimiento de las áreas del hotel.
- Mantener un estrecho vínculo con seguridad.

c) Área de Alimentos y Bebidas

- Controlar directamente el funcionamiento de las dependencias a su cargo.
- Establecer políticas generales de inventarios y determinar las existencias.

*MM*  
CAS

*Benz*



1666



## ~~Ministerio de Educación y Justicia~~

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- Seleccionar proveedores.
- Ejecutar las compras.
- Elaborar cálculos de costos y gastos del área.
- Establecer los precios de ventas.
- Organizar y supervisar la programación de menús.
- Ejercer un eficiente control de depósitos.
- Analizar las operaciones a fin de incrementar las ventas y reducir los costos.
- Administrar el personal a su cargo, establecer políticas de selección y entrenamiento.

### d) Área de Recursos Humanos

- Elaborar políticas de selección, capacitación y promoción de todo el personal vinculado a la institución.
- Seleccionar al personal.
- Elaborar informes.
- Confeccionar los contratos de trabajo.
- Programar y controlar la ejecución de programas de higiene y salubridad para la prevención de accidentes.
- Entender en los reclamos de carácter laboral.
- Cumplir con las estipulaciones de las convenciones colectivas de trabajo.
- Elaborar la normativa general de la institución.

WD  
CAS

*Bry*



1666



## Ministerio de Educación y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

### e) Área de Administración

- Organizar, implementar y controlar las gestiones interdepartamentales.
- Desarrollar las rutinas de las áreas operativas y volcarlas al manual de operaciones.
- Elaborar, ejecutar y controlar el plan de comercialización.
- Establecer los cursos de acción de cada una de las áreas involucradas en la prestación del servicio hotelero.
- Analizar la información contable de la empresa.
- Definir políticas de ventas.
- Elaborar, analizar y evaluar proyectos de desarrollo de la empresa.
- Crear un plan de relaciones públicas tendiente a establecer el crecimiento, desarrollo y posicionamiento de la empresa.
- Establecer una estrategia de venta del producto y objetivos de la publicidad.
- Conocer todas las leyes que legislan el ámbito hotelero.
- Identificar responsabilidades del hotelero y el huésped.

Además, estará capacitado para desempeñarse en los siguientes puestos de trabajo:

MD  
CAS

Mey



1666



## Ministerio de Educación y Cultura

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- Supervisor, Encargado, Subgerente, Gerente de:
  - . Recepción
  - . Conserjería
  - . Telefonía
  - . Reservas
  - . Caja
  - . Habitaciones
  - . Finanzas
  - . Personal
  - . Administración
  - . Ventas y Marketing
- Gobernanta
- Asistente de Gerencia
- Subgerente General
- Gerente General

### ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION TURISTICA

#### • "OPERADOR TURISTICO":

El "Operador Turístico" estará capacitado para realizar las tareas operativas de una empresa turística, desempeñándose en los niveles de mandos medios:

- Operar servicios turísticos.
- Organizar viajes y excursiones.

CAS

*Bey*



1666



## ~~Ministerio de Educación y Justicia~~

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- Realizar operaciones de reserva en los diferentes medios de transporte.

- Emitir pasajes.

- Confeccionar tarifas.

- Emitir documentos turísticos.

• "TECNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACION TURISTICA"

El "Técnico Superior en Administración Turística" estará capacitado para dedicarse a la organización y planeamiento de circuitos turísticos y a la administración general de las empresas comerciales de turismo. Puede realizar su actividad en entidades públicas o privadas, compañías de transporte, aeropuertos, entre otras.

- Planificar circuitos turísticos

- Programar excusiones

- Organizar servicios turísticos

- Elaborar cálculos de tarifas

- Vender y comercializar productos turísticos

- Crear, ejecutar y controlar planes de comercialización de productos turísticos

- Enunciar cursos de acción para la empresa

- Controlar el personal

*MW*  
CAS

*bcy*

ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION GASTRONOMICA

• "OPERADOR GASTRONOMICO"



1666



## Ministerio de Educación y Cultura

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

El "Operador Gastronómico" estará capacitado para cubrir los puestos de empleo del área de servicios y de cocina de un establecimiento que preste servicios gastronómicos. Podrá realizar las siguientes tareas:

- Atención al cliente.
- Puesta de mesas.
- Supervisar la prestación del servicio al cliente.
- Planificar y controlar la organización de los salones.
- Controlar la administración contable de la empresa.
- Controlar las existencias en almacenes y depósitos.
- Analizar y ejecutar estudios de costos.
- Definir los equipos y materiales necesarios para la eficiente prestación del servicio.
- Elaborar platos y comidas.
- Supervisar la elaboración de platos.
- Controlar las operaciones durante la elaboración de comidas.
- Atender las necesidades de compra de mercaderías.
- Controlar la calidad de las mercaderías.
- Velar por el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad.
- Supervisar el personal a su cargo.
- Seleccionar proveedores.
- Ejecutar las compras.

W  
CAS

Bey



1666



## ~~Ministerio de Educación y Justicia~~

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- Organizar y supervisar la elaboración de menues.
- . "TECNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACION GASTRONOMICA"  
El "Técnico Superior en Administración Gastronómica" estará habilitado para asumir las funciones de dirección y administración general de establecimientos gastronómicos, tanto en el área de cocina como en la prestación de servicios en el área gerencial.
- Controlar el funcionamiento de las dependencias a su cargo.
- Elaborar cálculos de costos y gastos del área.
- Establecer los precios de ventas.
- Analizar las operaciones a fin de incrementar las ventas y reducir los costos.
- Administrar el personal a su cargo.
- Establecer políticas de selección y entrenamiento.
- Dirigir, controlar y supervisar las actividades del personal.
- Establecer programas de atención al cliente.
- Controlar la aplicación de las normas de seguridad y prevención de accidentes.
- Administrar contablemente la empresa.
- Realizar planes de comercialización.

ND  
CAS

Bley



1666



## ~~Ministerio de Cultura y Educación~~

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- Elaborar comidas.
- Asumir las responsabilidades de los distintos servicios que presta el área de cocina.

### 3. COMPETENCIA DE LOS TITULOS POR ESPECIALIDAD:

#### ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION HOTELERA

El "Operador Hotelero" podrá desempeñarse en los niveles de mandos medios de empresas o unidades hoteleras, asumiendo cargos de dirección o administración general en unidades hoteleras medianas o pequeñas.

El "Técnico Superior en Administración Hotelera" podrá desempeñarse en los niveles de mandos gerenciales de unidades hoteleras pertenecientes al segmento de hoteles de 4 a 5 estrellas. Podrá también asumir responsabilidades de administración general en empresas que presten servicios de hospitalidad.

#### ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION TURISTICA

El "Operador Turistico" estará capacitado para realizar las tareas operativas de una empresa turistica, desempeñándose en los niveles de mandos medios.

W  
CRS

ben



1666



## Ministerio de Cultura y Educación

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

El "Técnico Superior en Administración Turística" estará capacitado para dedicarse a la organización y planeamiento de circuitos turísticos y a la administración general de las empresas comerciales de turismo. Puede realizar su actividad en entidades públicas o privadas, compañías de transporte, aeropuertos, entre otras.

### ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION GASTRONOMICA

El "Operador Gastronómico" estará habilitado para desempeñarse en los niveles de oficios del área de cocina y del área de servicios; y en la administración general de establecimientos gastronómicos medianos y pequeños.

El "Técnico Superior en Administración Gastronómica" estará habilitado para asumir las funciones de dirección y administración general de establecimientos gastronómicos, tanto en el área cocina, como en la de prestación de servicios y el área gerencial.

WP  
CAS

#### 4. CURRICULO

##### 4.1. Objetivos terminales del Plan de Estudios para las especialidades:

Para el ciclo intermedio



1666



# Manual de Competencias

## MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- Conocimientos y habilidades profesionales con relación al título de "Operador".
- Valores personales, individuales y sociales en relación con el desempeño de las tareas.
- Conocer la operatoria general de las empresas que prestan los servicios de hotelería, turismo y gastronomía.
- Conocer los procedimientos involucrados en cada una de las operaciones de las empresas según la tarea a realizar.
- Brindar conocimientos suficientes para que el egresado se desempeñe correcta y eficazmente en las tareas de gestión y en la realización práctica de las mismas.

### Para el ciclo final

- Conocimientos y habilidades profesionales con relación al título de "Técnico Superior".
- Brindar conocimientos sobre el proceso de toma de decisiones involucrados en la función de administración general de empresas que prestan servicios de hotelería, turismo y gastronomía.
- Desarrollar las habilidades de dirección del futuro egresado a fin de adquirir capacidad suficiente para realizar las tareas involucradas en el proceso

WP  
CAS

Mey



1666



## Ministerio de Cultura y Educación

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

de dirección correcta y eficazmente.

- Profundizar los conocimientos adquiridos en el primer nivel a fin de su posterior aplicación a establecimientos de mayor envergadura.

### **4.2. Estructura del plan de estudios:**

El Plan de Estudios se estructura en:

- a. Ciclo común: para todos los ingresantes a la institución, cuya duración es de un (1) año. Durante este curso la enseñanza se dirigirá a brindar conocimientos generales sobre:
  - Orientación para las especialidades.
  - Características de la industria de servicios, en especial la industria de la hospitalidad.
  - El mundo de los negocios: economía y contabilidad.Además el alumno será orientado en la elección de la disciplina en la que se especializará.
- b. Ciclo intermedio: en cada una de las especialidades cuya duración es de un (1) año. El alumno ya ha elegido la especialidad a estudiar y durante el curso, adquirirá conocimientos suficientes para desempeñarse en las tareas de gestión y de nivel operativo de las distintas empresas que prestan los servicios. Al finalizar esta etapa, el alumno recibirá un

CRS

*Bey*



1666



## Ministerio de Educación y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

titulo parcial.

C. Ciclo final: en cada una de las especialidades, cuya duración es de un (1) año y completa la formación.

En esta etapa, el estudiante recibe el título final.

### 4.3. Distribución horaria:

#### CICLO COMUN

##### Primer Año

CODIGO	ASIGNATURA	HORAS SEMANALES
101	INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD	2
102	ADMINISTRACION DE EMPRESAS	4
103	PSICOLOGIA APLICADA	2
104	CONTABILIDAD	4
105	ECONOMIA POLITICA	2
106	INGLES I	4
107	ORIENTACION PARA LAS ESPECIALIDADES	2
TOTAL		20

#### ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION HOTELERA

##### Segundo Año

CODIGO	ASIGNATURA	HORAS SEMANALES
211	"FRONT OFFICE"	4
212	"HOUSEKEEPING"	4
213	COMPUTACION	2

cas

bey



1666



## ~~Ministerio de Educación y Justicia~~

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

CODIGO	ASIGNATURA	HORAS SEMANALES
214	COMERCIALIZACION	4
215	ETICA Y DEONTOLOGIA PROFESIONAL	2
216	INGLES II	4
TOTAL		20

PASANTIAS (Ver Organización Pedagógica ítem 6.3)

### Tercer Año

311	RECURSOS HUMANOS	3
312	COMERCIALIZACION HOTELERA	3
313	ALIMENTOS Y BEBIDAS	3
314	ORGANIZACION Y ADMINISTRACION HOTELERA	4
315	DERECHO APLICADO	2
316	RELACIONES PUBLICAS	2
317	INGLES III	4
318	CONGRESOS Y CONVENCIONES	2
TOTAL		23

### ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION TURISTICA

#### Segundo Año

221	GEOGRAFIA TURISTICA NACIONAL E INTERNACIONAL	4
222	OPERATORIA DE AGENCIAS DE VIAJES	4
223	COMPUTACION	2
224	SERVICIOS DE TRANSPORTE	3
225	ETICA Y DEONTOLOGIA PROFESIONAL	2
226	VENTAS TURISTICAS Y ASESORAMIENTO	4

UN  
CAS

*Par*



1666



## Ministerio de Educación y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

CODIGO	ASIGNATURA	HORAS SEMANALES
227	INGLES II	4
TOTAL		23

PASANTIAS (Ver Organización Pedagógica ítem 6.3)

### Tercer Año

321	CIRCUITOS TURISTICO NACIONALES E INTERNACIONALES	4
322	COMERCIALIZACION TURISTICA	4
323	PLANIFICACION TURISTICA	2
324	PROYECTOS Y PROMOCION TURISTICA	2
325	DESARROLLO DE PRODUCTOS TURISTICOS	2
326	DERECHO APLICADO	2
327	INGLES III	4
TOTAL		22

### **ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION GASTRONOMICA**

#### Segundo Año

231	COCINA I	4
232	SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	4
233	COMPUTACION	2
234	ETICA Y DEONTOLOGIA PROFESIONAL	2
235	COMPRA, COSTOS Y VENTAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	3
236	NUTRICION	3
237	INGLES II	4
TOTAL		22

PASANTIAS (Ver Organización Pedagógica ítem 6.3)

CAS

PNM



1666



# Ministerio de Cultura y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

CODIGO	ASIGNATURA	HORAS SEMANALES
<u>Tercer Año</u>		
331	ADMINISTRACION Y ORGANIZACION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	4
332	COCINA II	4
333	RECURSOS HUMANOS	3
334	DISEÑO DE COCINAS Y RESTAURANTES	2
335	COMERCIALIZACION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	3
336	INGLES III	4
337	DERECHO APLICADO	2
TOTAL		22

## 5. PROGRAMACION DE LAS MATERIAS DEL PLAN DE ESTUDIOS:

### 5.1. Finalidad y contenidos mínimos de las asignaturas

#### 101. Industria de la Hospitalidad (2 horas)

Finalidad: Conocer la industria de la hotelería, el turismo y la gastronomía, detallando la historia, el crecimiento, y desarrollo de cada una. Estudiar la organización de la operatoria involucrada en las empresas prestadoras de este tipo de servicios, enfatizando las oportunidades y futuro de cada una. Analizar la relación entre estas industrias.

#### Contenidos mínimos:

- Historia, desarrollo y relación de los componentes de la industria de la hospitalidad; hotelería, turismo y

CAS

BG



1666



## ~~Ministerio de Educación y Justicia~~

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

gastronomía.

- Industria del turismo; impacto social y trascendencia económica.
- Industria de la hotelería; historia, desarrollo, oportunidades y futuro.
- Industria gastronómica; historia, desarrollo, oportunidades y futuro.
- Organización y estructura de las empresas prestadoras de servicios hoteleros, turísticos y gastronómicos.

Evaluación: Examen final

### 102. Administración de Empresas (4 horas)

Finalidad: Estudiar principios generales de administración de empresas y teoría de la administración, analizando las funciones y responsabilidades de las tareas de dirección y gobierno de las empresas.

#### Contenidos mínimos:

- Estructura de las organizaciones.
- Conceptos básicos de organización.
- Función de conducción.
- Planificación; concepto y tipos.
- Proceso de toma de decisiones.
- Teoría de la decisión.
- Administración de personal; nociones generales.
- Proceso de formación de objetivos.

Evaluación: Examen final

UN  
CAS

bry



1666



## Ministerio de Cultura y Educación

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

### 103. Psicología aplicada a las organizaciones (2 horas)

Finalidad: Conocer los conceptos, herramientas y técnicas de la ciencia de la psicología aplicables a las organizaciones, desarrollando las capacidades de análisis y juicio critico del estudiante con relación a situaciones específicas. Aplicación de los temas mencionados a la futura realidad laboral del estudiante.

#### Contenidos mínimos:

- Comunicaciones; elementos, tipos, obstáculos y distorsiones.
- Conflictos.
- Dinámica grupal, elementos de los grupos, clasificación y etapas, estrategias y valores.
- Motivación y liderazgo; definición, factores, funciones de liderazgo.
- Resolución de problemas en grupos.
- Estilos de liderazgo; distintos modelos, evaluación del propio estilo, aplicación a situaciones reales.

Evaluación: Promoción directa

### 104. Contabilidad (4 horas)

Finalidad: Estudiar las herramientas de la técnica contable que le permitan al estudiante interpretar la información contable (balances, cuadros de resultados, estados financieros) desde una óptica empresarial aplicables a la industria.

#### Contenidos mínimos:

CAS

Bog



1666



Ministerio de Educación y Justicia  
MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- Plan de cuentas.
- Estados de resultados.
- Análisis e interpretación de los estados contables.
- Determinación de ingresos.
- Análisis del capital.
- Análisis financiero.
- Costos.
- Codificación de la información.
- Papeles comerciales.

Evaluación: Examen final

105. Economía Política (2 horas)

Finalidad: Estudiar los conceptos, herramientas y técnicas de la ciencia de la economía, para aplicarlos en la función de administración de las organizaciones de la industria de la hospitalidad.

Contenidos mínimos:

- Teoría del consumo.
- Micro y macro economía.
- Teoría de la renta.
- El dinero.
- Inversiones.
- Balanza de pagos.
- Inflación y deflación.

Evaluación: Examen final

106. Inglés I - II - III (4 horas)

CAS

PMY



1666



## Ministerio de Educación y Cultura

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

Finalidad: Capacitar al estudiante en el dominio de la lengua inglesa, a fin de incorporar vocabulario y estructuras gramaticales que le permitan comunicarse en forma oral y escrita. Enfatizar el estudio de inglés comercial.

Contenidos mínimos:

- Vocabulario técnico.
- Gramática aplicada.
- Situaciones comunes a resolver.
- Redacción de cartas, telex y fax.
- Redacción de informes.
- Aplicación específica a cada área.
- Comunicación oral.

Evaluación: Examen final

107. Orientación para las especialidades (2 horas)

Finalidad: Brindar al estudiante conocimientos sobre hotelería, turismo y gastronomía, a fin de orientarlo en la elección de la especialidad por la cual optará.

Contenidos mínimos:

- Características de las profesiones hoteleras, turísticas y gastronómicas.
- Tareas que se desempeñan en cada especialidad.
- Diferencias y similitudes de las disciplinas.
- Campo de acción de cada una.

Evaluación: Promoción directa

CAS

W

bry



166



Ministerio de Educación y Cultura  
MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

ESPECIALIDAD: "ADMINISTRACION HOTELERA"

212. "Housekeeping" (4 horas)

Finalidad: Capacitar al alumno en todos los aspectos relacionados con el departamento de "housekeeping", uno de los más complicados dentro del hotel. Brindar ideas que permitan ahorrar tiempo y dinero en el manejo diario de habitaciones, mucamas, ropa de cama, inventarios, limpieza de áreas públicas, asegurar la calidad de los elementos, manejo de personal.

Contenidos mínimos:

- Descripción del rol de "Housekeeping" en la operación del hotel.
- Explicación de la importancia de comunicación entre los departamentos de "front office", "housekeeping" y mantenimiento.
- Aplicación de técnicas para desarrollar e incrementar las habilidades del personal afectado al área.
- Inventarios; técnicas dirigidas a establecer un control efectivo sobre los ítems utilizados en el hotel.
- Presupuestos; confección y control para el área.
- Implementación de métodos efectivos de compras.
- Seguridad; descripción de su necesidad y cómo puede afectar a empleados y huéspedes.
- Lavadero; funcionamiento, controles, inventarios.
- Desarrollo de procedimientos para la limpieza de cada

*UD*  
CAS

*Bey*



1666



## Ministerio de Cultura y Educación

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

item; alfombras, techos, paredes, superficies cubiertas, muebles; así como también instrucciones para el cuidado general de todo el edificio.

- Explicación de los tipos de alfombras, telas, ropa de cama; realizando un estudio profundo de los materiales componentes y cómo tratarlos.
- Químicos; desarrollo de su composición y su utilización para la limpieza específica.

Evaluación: Examen final

### 211. "Front Office" (4 horas)

Finalidad: Presentar al alumno un enfoque sistemático de los procedimientos del "front office", detallando el flujo de negocios para el hotel; esto es comenzando con la llamada para reservar una habitación y finalizando con el pago de la cuenta. Se presta particular atención al planeamiento y evaluación de las operaciones diarias del departamento, teniendo siempre en cuenta el contexto de toda la operación hotelera.

#### Contenidos mínimos:

- Desarrollo de un organigrama, delineando las relaciones funcionales entre las divisiones del hotel y los departamentos.
- Explicación de funciones y operatividad de varios sistemas, formularios, equipamiento y su aplicación en la computación.

CAS

Bry



1666



## Ministerio de Educación y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- Construcción de un eficiente sistema de reservas que registre todo tipo de información.
- Construcción de un sistema de registros que asegure al hotel una buena atención al cliente, traducido en su satisfacción total , lo cual significa ganancias para el establecimiento.
- Desarrollo de un eficiente sistema de comunicación para operar entre el "front office" y otros departamentos.
- Desarrollo de procedimientos para atender quejas de clientes.
- Auditoria nocturna.
- Sistemas de ingreso y partida de pasajeros.
- Analizar estadísticas relevantes para establecer tarifas, pronosticar disponibilidad de habitaciones, presupuestar y evaluar las operaciones del área.

Evaluación: Examen final

### 213. Computación (2 horas)

Finalidad: Capacitar a los estudiantes en el manejo de procesadores de textos, planillas de cálculo y sistemas aplicados a la industria.

#### Contenidos mínimos:

- Introducción a la computación.
- Hard-software y sistema operativo.
- Procesadores de textos.
- Planillas de cálculo.
- Lotus.

CAS

*bry*



1666



## ~~Ministerio de Educación y Justicia~~

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- Sistemas computarizados aplicados a empresas hoteleras.

Evaluación: Promoción directa

### 214. Comercialización (4 horas)

Finalidad: Brindar conocimientos sobre las ventas y la publicidad en la industria. El curso tiende a enfocar el tema de comercialización instruyendo en técnicas prácticas de venta, papel de la publicidad en el proceso y proveer conocimientos para la venta de mercados objetivos.

#### Contenidos mínimos:

- Trazamiento de la evolución de la comercialización a través de su focalización en los deseos y necesidades del consumidor.
- Identificación de los distintos aspectos de la comercialización de servicios en relación con la intangibilidad del producto, la percepción del riesgo por parte del consumidor y la estacionabilidad del negocio.
- Desarrollo de un plan estratégico de comercialización de acuerdo a la propiedad analizada, incluyendo la misión, objetivos bien definidos y tácticas que nos lleven a lograr esos objetivos.
- Análisis de la demanda.
- Desarrollo de un plan efectivo de venta.
- Organización de un efectivo sistema de archivo y seguimiento de clientes.

UND  
CAS

Bey



1666



# Ministerio de Cultura y Educación

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- Establecer objetivos de publicidad.
- Diferencia entre ventas y comercialización.
- Discusión sobre los beneficios de un plan de comercialización.
- Descripción de tareas y responsabilidades típicas de una división o departamento de ventas y comercialización.
- Explicación de cómo calificar prospectos.
- Técnica de venta por teléfono.
- Descripción de los factores relacionados con la creación de un folleto.
- Descripción de las ventajas y desventajas de la publicidad en diarios y revistas.

Evaluación: Examen final

## 215. Ética y Deontología Profesional (2 horas)

Finalidad: Brindar al estudiante el marco ético y moral en el cual se desarrollará su futuro laboral. Incentivar y motivar la creación de criterios propios de cada estudiante con relación a los temas que se relacionen con su futuro.

### Contenidos mínimos:

- La responsabilidad moral y social de la empresa.
- La ética y el deber.
- La persona humana.
- Derechos y deberes.
- Actos humanos y morales.
- Ética y moral profesional.

CAS

(215)



1666



## ~~Ministerio de Educación y Justicia~~

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- La responsabilidad social y moral del empresario.

Evaluación: Examen final

### 311. Recursos Humanos (3 horas)

Finalidad: Presentar al estudiante un enfoque sistemático sobre los recursos humanos. Explicar la característica de alta rotación en la industria. Desarrollar una estrategia que cree y afiance una cultura de organización positiva.

#### Contenidos mínimos:

- Buen personal; cómo encontrarlos y cómo mantenerlo en un mercado laboral tan cambiante.
- Rotación de personal; causas y costos de la rotación y medidas para reducirlo.
- Motivación y productividad; métodos.
- Costos; determinación de los mismos incluyendo el reclutamiento, toma, despido y entrenamiento del personal.
- Orientación de empleados nuevos.
- Técnicas para establecer horarios de los empleados en los distintos departamentos.
- Entrevistas; técnicas efectivas para entrevistar o ser entrevistado.
- Formas de controlar el ausentismo, negociar con los sindicatos, aplicar la disciplina y mantener un ambiente de trabajo favorable.

Evaluación: Examen final

UND  
CAS

Per



1666



## ~~Ministerio de Educación y Justicia~~

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

### 312. Comercialización Hotelera (3 horas)

Finalidad: Implica un avance con relación a la asignatura Comercialización, aplicando los conceptos estudiados a la industria hotelera. Provee al alumno de conocimientos y aspectos prácticos que le permiten desarrollar un plan estratégico de comercialización para su hotel o motel.

Contenidos mínimos:

- Trazamiento de la evolución de la comercialización a través de focalización en los deseos y necesidades del consumidor.
- Desarrollo de un plan estratégico de comercialización de acuerdo a propiedades analizadas, incluyendo la misión, objetivos y tácticas que lleven a la concreción de los mismos.
- Análisis de la demanda.
- Segmentación de mercados en geográficos, demográficos, de comportamiento de los consumidores.
- Discusión sobre los beneficios de un plan de comercialización.
- Análisis de las oportunidades que afectan a la hotelería
- Análisis de la estructura de la industria hotelera con relación a distintas variables, como por ejemplo tipo, tamaño, nivel, servicios y ubicación de los establecimientos.
- Método de ventas de Alimentos y Bebidas.
- Implementación de un plan estratégico de marketing,

UND  
CAS

(Pey)



1666



## Ministerio de Educación y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

coordinando los esfuerzos de ventas, programa de publicidad, relaciones públicas, actividades promocionales y consideraciones de precio.

Evaluación: Examen final.

### 313. Alimentos y Bebidas (3 horas)

Finalidad: Analizar el funcionamiento del departamento de Alimentos y Bebidas, su estructura, organigramas y rutinas.

Contenidos mínimos:

- Organización del departamento.
- La cocina.
- El personal.
- Costos.
- Control.

Evaluación: Examen final

### 314. Organización y Administración Hotelera (4 horas)

Finalidad: Dotar al alumno de conocimientos sobre las cualidades y habilidades necesarias para administrar un hotel o restaurant, incluyendo responsabilidades operacionales, así como también los requerimientos mínimos que se esperan de un profesional en el área.

Contenidos mínimos:

- Organización y administración; definiciones, diferencias y aplicaciones.
- El sentido y el proceso de administrar.

CAS

Bey



1666



## Ministerio de Educación y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- Planeamiento.
- Comercialización.
- Comunicación.
- Personal; desarrollo de su entrenamiento.
- Motivación; claves.
- Controles financieros.
- Presupuestos anuales.
- Diseños de organización.

Evaluación: Examen final.

### 315. Derecho Aplicado (2 horas)

Finalidad: Brindar al estudiante conocimientos sobre la normativa jurídica aplicable a las empresas de servicios, a fin de concientizar sobre las ventajas del ejercicio de la abogacía preventiva.

#### Contenidos mínimos:

- Derecho.
- Sociedad y empresa.
- Contratos.
- Ley de hotelería.
- El hotelero; derechos y responsabilidades.

Evaluación: Promoción directa.

### 316. Relaciones Públicas (2 horas)

Finalidad: Estudiar los conceptos básicos para su aplicación en el ámbito de la hospitalidad.

Dotar al alumno de herramientas esenciales de protocolo y comportamiento con personalidades especiales. Brindar

UN  
CAS

Bry



1666



Ministerio de Cultura y Educación  
MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

conocimientos específicos para mantener e incrementar la imagen de la empresa.

Contenidos mínimos:

- Relaciones Públicas; definición y objetivo.
- Su fundamentación.
- Público externo e interno; identificación y tratamiento.
- Prensa; tratamiento, organización de conferencias de prensa, su desarrollo.
- Gacetillas, house organs, publicaciones.
- Organización de eventos especiales, como entregas de diplomas, conferencias, congresos y convenciones, banquetes.
- Creación, mantenimiento y crecimiento de la imagen de una empresa.
- Tratamiento protocolar a personalidades especiales (reyes, embajadores o autoridades oficiales).
- Símbolos patrios; su utilización y significado.
- Orden de precedencia; cómo aplicarla.
- Reglas del anfitrión y el huésped.

Evaluación: Examen final.

318. Congresos y Convenciones (2 horas)

Finalidad: Definir conocimientos sobre el mercado de congresos y convenciones. Describir estrategias para atraer a los mercados con necesidades específicas.

Explicar las técnicas para satisfacer esas necesidades.

CRS

My



1666



## Ministerio de Cultura y Educación

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

### Contenidos mínimos:

- Resumen de la historia e importancia de la industria de Congresos y Convenciones, enfatizando su impacto económico.
- Identificación de los tipos de Congresos y Convenciones.
- Herramientas para proveer de un servicio exitoso antes, durante y después del evento.
- Coordinación de las principales actividades relacionadas con el evento; ferias comerciales, actividades de los huéspedes y acompañantes, exhibiciones.

Evaluación: Examen final.

### ESPECIALIDAD: "ADMINISTRACION TURISTICA"

#### 221. Geografía Turística Nacional e Internacional (4 horas)

Finalidad: Familiarizar a los estudiantes con la toponimia, ubicación geográfica y descripción de los atractivos turísticos y equipamiento de los principales centros o destinos turísticos a nivel nacional e internacional.

### Contenidos mínimos:

- Estudio de todas las provincias y territorio argentino.
- Estudio de los continentes; América, Asia, Europa, Oceanía y África.

Evaluación: Promoción directa

#### 222. Operatoria de Agencias de Viajes (4 horas)

IND  
CAS

PRY



1666



## Ministerio de Cultura y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

Finalidad: Lograr que el estudiante pueda comprender y abordar los tópicos más sobresalientes del trabajo cotidiano que se presenta en una empresa de turismo, en todos sus niveles jerárquicos y sectores operativos.

Contenidos mínimos:

- Características de las estructuras organizativas en una Agencia de Viajes.
- Características operativas.
- Definición del campo de negocios de la Agencia y programación de su línea de servicios.
- Características de los aspectos operativo-financiero de la Agencia.
- Promoción y venta de servicios.
- Negociación y contratación de servicios.
- Recursos humanos en la Agencia.
- Operaciones de Agencia.

Evaluación: Examen final.

### 223. Computación (2 horas)

Finalidad: Capacitar a los estudiantes en el manejo de procesadores de textos, planillas de cálculo y sistemas aplicados a la industria.

Contenidos mínimos:

- Introducción a la computación.
- Hard-software y sistema operativo.
- Procesadores de texto.
- Planillas de cálculo.

*UN*  
CAS

*Bey*



1660



## Ministerio de Cultura y Educación

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- Lotus. Utilización.
- Sistemas computarizados aplicados a empresas turísticas.

Evaluación: Promoción directa.

### 224. Asesoramiento y Ventas Turísticas (4 horas)

Finalidad: Brindar al estudiante los conocimientos necesarios para prestar un eficaz asesoramiento al cliente. Estudiar las estrategias de ventas involucradas en el servicio que presta la Agencia de Viajes.

Contenidos mínimos:

- La Agencia de Viajes como entidad asesora para la prestación de servicios turísticos.
- Estructura organizativa de una Agencia.
- Enfoque y aplicación de la comercialización en el turismo - Promoción y Ventas.
- Publicidad, promoción de venta y relaciones públicas.
- Procedimientos de venta en agencias minoristas.
- Procedimientos de venta en agencias mayoristas.

Evaluación: Examen final.

### 225. Servicios de Transporte (3 horas)

Finalidad: Estudiar los medios de transporte, detallando características y ventajas de cada uno. Analizar la historia y el desarrollo a través del tiempo. Familiarizar al estudiante con las técnicas y prácticas habituales en la confección del producto turístico.

Contenidos mínimos:

VIN  
CAS

BOY



166

## Ministerio de Educación y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- La relación movilidad-desarrollo-transporte-viajes-turismo.
- Evolución de los medios de transporte en su sucesión histórica.
- Las grandes vías de comunicación desde la antiguedad.
- Infraestructura de apoyo de las diferentes modalidades de transportes.
- Competencia y captación turística de los diferentes medios de transporte.
- Las empresas de transporte y su relación con el turismo
- Asociaciones mundiales, regionales y nacionales que nuclean los diferentes medios de transportes y sus regulaciones.
- Transportes y turismo en Argentina.
- Origen del turismo de Cruceros y su momento actual.
- Modalidades del crucerismo.
- Segmento del mercado y producto adecuado.
- Distribución del producto.
- Marco legal específico.
- Compañías de crucero.
- Estructura de un barco de cruceros y servicios.
- Vocabulario específico y técnico.

Evaluación: Promoción directa.

226. Ética y Deontología Profesional (2 horas)

Finalidad: Brindar al estudiante el marco ético y moral en el cual se desarrollará su futuro laboral. Incentivar

CRS

Bey



1666



## Ministerio de Cultura y Educación

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

y motivar la creación de criterios propios de cada estudiante con relación a temas relacionados con su futuro quehacer profesional.

Contenidos mínimos:

- La responsabilidad moral y ética de la empresa.
- La ética y el deber.
- La persona humana.
- Derechos y deberes.
- Actos humanos y actos morales.
- Ética y moral profesional.
- La responsabilidad social y moral del empresario.

Evaluación: Examen final.

### 321. Circuitos turísticos Nacionales e Internacionales (4 horas)

Finalidad: Conocer las técnicas de organización y programación de circuitos turísticos. Dotar al alumno de técnicas y habilidades relativas al armado de circuitos.

Contenidos mínimos:

- Bases y fundamentos para el armado de circuitos.
- Los circuitos turísticos comercializados en el mercado.
- Principales atractivos e infraestructura turística nacional e internacional.
- Los recursos y la infraestructura turística.
- Las guías de información para el armado de circuitos.

Evaluación: Promoción directa.

CAS

*Argy*



1666



## Ministerio de Cultura y Educación

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

### 322. Comercialización Turística (4 horas)

Finalidad: Aplicar principios de comercialización a la actividad desplegada por las empresas turísticas.

Brindar al alumno un panorama de análisis de mercados con el fin de saber qué productos se deben ofrecer y a qué precios.

Contenidos mínimos:

- Características de la actividad turística.
- La búsqueda y preparación de las ventas.
- El marketing para las empresas turísticas.
- Desarrollo de un plan de marketing.
- Marco de acción y sistemas cuantitativos del fenómeno turístico.
- Mercado turístico receptivo.
- Segmentación de mercados y definiciones utilizadas.
- Elaboración de índices de alojamiento y su aplicación
- Análisis de estadísticas turísticas.
- Situación de Argentina con relación a la comercialización de recursos turísticos.

Evaluación: Examen final.

### 323. Planificación Turística (2 horas)

Finalidad: Analizar la problemática de la actividad turística y proponer opciones a fin que la planificación se constituya un instrumento idóneo para enfrentar el fenómeno. Definir el proceso de planificación y sus

*W*  
CAS

*Bey*



1666



## Ministerio de Cultura y Educación

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

etapas.

### Contenidos mínimos:

- Fundamentos económicos del turismo.
- La planificación como instrumento de desarrollo.
- La planificación del turismo.
- Elementos de planificación turística.
- Contexto de planificación.
- Aspectos técnicos de la planificación.

Evaluación: Promoción directa.

### 324. Proyectos y Promoción Turística ( 2 horas)

Finalidad: Brindar al alumno conocimientos sobre la creación de proyectos aplicados a la industria turística.

### Contenidos mínimos:

- Generación de proyectos y programas turísticos.
- Identificación y selección de sitios y programas de desarrollo turístico.
- Estudios de preinversión.
- Estructura y componentes de un estudio de factibilidad.
- Evaluación financiera y socioeconómica de las inversiones turísticas.

Evaluación: Promoción directa.

### 325. Desarrollo de Productos Turísticos (2 horas)

Finalidad: Estudiar la forma de aplicar la estadística y el muestreo a las diversas actividades de la industria,

*IND*  
CAS

*Per*



1666



## Alumnos de Administración y Justicia MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

enfocadas a la planificación y comercialización del turismo.

Contenidos mínimos:

- Sistemas prácticos de aplicación de estadísticas.
- Organización de datos para su análisis.
- Variables relacionadas con los intereses y preferencias del turista.
- Aplicación de dichas variables en miras a convertir al turismo en una actividad rentable.

Evaluación: Promoción directa.

326. Derecho Aplicado (2 horas)

Finalidad: Brindar al estudiante conocimientos sobre la normativa jurídica aplicable a las empresas de servicios turísticos a fin de concientizar sobre las ventajas del ejercicio de abogacía preventiva.

Contenidos mínimos:

- Derecho.
- Sociedad y empresa.
- Contratos.
- Ley de Agencias de Viajes.
- Derechos y responsabilidades del operador turístico.

Evaluación: Promoción directa.

Especialidad: "ADMINISTRACION GASTRONOMICA"

231. Cocina I (4 horas)

CAS

Bey



1666



## Ministerio de Educación y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

Finalidad: Dotar al estudiante con los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para que sea capaz de seleccionar equipos y utensilios, comprar mercaderías y seleccionar proveedores, elaborar prácticamente comidas, manejar el personal a su cargo.

Contenidos mínimos:

- Somera historia de la cocina.
- Utensilios de cocina. Sus usos.
- Material mecánico. Máquinas de apoyo.
- Técnicas culinarias.
- La brigada.
- El lugar de trabajo.
- Higiene y seguridad.
- Condimentos.
- Carnes rojas.
- Aves.
- Animales de caza.
- Productos de pesca.
- Productos lácteos.
- Huevos, cereales.
- Legumbres y frutas.
- Cortes y torneados.
- Fondos de cocción.
- Masas dulces y saladas.
- Elaboración de platos típicos.

*UD*  
CAS  
*bez*  
Metodología: Las clases se dictarán en la Cocina



1666



## Ministerio de Educación y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

acondicionada funcionalmente para uso de los estudiantes. Se utilizará la técnica de trabajo en laboratorio.

Evaluación: Promoción directa

232. Servicio de Alimentos y Bebidas (4 horas)

Finalidad: Desarrollar en el alumno un espíritu y una vocación de servicio. Dotarlo de las técnicas y los conocimientos para que logre la "satisfacción del cliente", y por lo tanto hacerlo regresar, lo cual significa ganancias para la empresa. Ofrecer con profundidad, detalles para un servicio exitoso en un restaurant, cafeteria, club, show, habitación, banquetes. Provee a los estudiantes de habilidades prácticas, tales como métodos para servir la mesa y el armado de la misma.

Contenidos mínimos:

- Identificación de los requerimientos personales y responsabilidades de cada puesto de trabajo.
- Sistemas de producción de comidas; discusión de los diferentes tipos.
- Efectos que un menú puede tener en un servicio en particular.
- Planeamiento de tipos básicos de menús para cada variedad de establecimiento.
- Consideración de los elementos necesarios para

*W*  
CAS

*Buy*



1666



## ~~Ministerio de Educación y Justicia~~

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

llevar adelante la operación; vajilla, cubiertos, uniformes y ropa de mesa.

- Factores a considerar para la compra de estos elementos.
- Procedimientos para una venta sugestiva.
- Técnicas para pronosticar las ventas de servicios y cómo esta información puede ser utilizada en otros aspectos de la operación.
- Los métodos de servicio.
- Comparaciones, ventajas y desventajas de cada uno.

Evaluación: Promoción directa.

### 233. Computación (2 horas)

Finalidad: Capacitar a los estudiantes en el manejo de procesadores de textos, planillas de cálculos y sistemas aplicados a la industria.

#### Contenidos mínimos:

- Introducción a la computación.
- Hard, software y sistema operativo.
- Procesadores de textos. Utilización.
- Planillas de cálculo.
- Lotus. Utilización.
- Sistemas computarizados aplicados a empresas gastronómicas.

MD  
CAS

Bey

Evaluación: Promoción directa.

### 234. Ética y Deontología Profesional (2 horas)

Finalidad: Brindar al estudiante el marco ético y moral



1666



## ~~Ministerio de Educación y Justicia~~

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

en el cual se desarrollará su futuro laboral. Dotar al estudiante de criterios propios.

Contenidos mínimos:

- La responsabilidad social y moral de la empresa.
- La ética y el deber.
- Derechos y deberes.
- La persona humana.
- Actos humanos y actos morales.
- Ética moral y profesional.
- La responsabilidad social y moral del empresario.

Evaluación: Examen final.

235. Compras, Costos y Ventas de Alimentos y Bebidas (3 horas)

Finalidad: Cubrir los principios y procedimientos necesarios para un control efectivo de Alimentos y Bebidas, incluyendo determinación de standrs, presupuesto operativo y control de costos.

Contenidos mínimos:

- Definición de control y su importancia en el sistema de administración.
- Costos estándares y herramientas para su utilización.
- Identificación de tres métodos para estimar costos basados en el pronóstico de ventas.
- Control de compras.
- Control recibo de mercaderías.
- Fórmula para calcular los costos de ventas.

CRS

bey



1666



## ~~Ministerio de Educación y Justicia~~

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- Análisis, evaluaciones y acciones correctivas.
- Prevención contra robos.

Evaluación: Examen final.

### 236. Nutrición ( 3 horas)

Finalidad: Estudiar los principios nutritivos de los alimentos, su composición química y calórica, a fin de tenerlos presentes en la elaboración de platos y comidas.

#### Contenidos mínimos:

- Los alimentos.
- Composición química.
- Valor calórico.
- Seguridad e higiene.
- Código alimentario.

Evaluación: Examen final.

### 331. Organización y Administración de Alimentos y Bebidas ( 4 horas)

Finalidad: Proveer los conocimientos necesarios para el manejo específico de una operación gastronómica. Brindar herramientas necesarias para enfrentar los desafíos y responsabilidades que surgen diariamente en Alimentos y Bebidas.

#### Contenidos mínimos:

- Menú; cómo incrementar su efectividad y rendimiento.
- Costos; cómo reducirlos utilizando recetas estandares

*W*  
CAS

*berg*



1666



# Ministerio de Cultura y Educación

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

y procedimientos de control de ingresos.

- Sanidad; cómo prevenir daños al personal y huéspedes a través de adecuados métodos de seguridad en las comidas.
- Compras; cómo determinar la mejor compra de equipamiento y mercaderías.
- Promoción y publicidad; cómo ampliar el negocio a través de probadas y efectivas estrategias de comercialización.

Evaluación: Examen final.

332. Cocina II (4 horas)

Finalidad: Implica un avance con relación a Cocina I.

Contenidos mínimos:

- Elaboración de comidas.
- Condimentos.
- Carnes rojas.
- Aves.
- Animales de caza.
- Productos de pesca.
- Productos lácteos .
- Huevos.
- Cereales.
- Legumbres y frutas.
- Cortes y torneados.
- Fondos de cocción.
- Masas dulces y saladas.

MP  
CAS

*Mex*



1666



## ~~Ministerio de Educación y Justicia~~

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- Elaboración de platos y menues típicos de distintos países.

Evaluación: Promoción directa.

### 333. Recursos Humanos (3 horas)

Finalidad: Presentar al estudiante un enfoque sistemático sobre los recursos humanos. Explicar la característica de alta rotación, muy particular en esta industria. Desarrollar una estrategia que cree y afiance una cultura organizacional positiva.

#### Contenidos mínimos:

- Personal idóneo; como encontrarlo y como mantenerlo en nuestra empresa, considerando un mercado laboral de alta rotación.
- Rotación de personal; causas y costos de la rotación y medidas para reducirlo.
- Motivación y productividad; métodos.
- Costos; determinación de los mismos incluyendo el reclutamiento, toma, despido y entrenamiento del personal.
- Orientación de empleados nuevos.
- Técnicas para establecer horarios de los empleados en los distintos departamentos.
- Entrevistas; técnicas efectivas para entrevistar o ser entrevistado.
- Formas de controlar el ausentismo, negociar con los

MP  
CAS

*buz*



1666



## Ministerio de Educación y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

sindicatos, aplicar la disciplina y mantener un ambiente de trabajo favorable.

Evaluación: Examen final.

### 334. Diseño de Cocinas y Restaurantes ( 2 horas)

Finalidad: Brindar conocimientos sobre el equipamiento y los materiales necesarios para los distintos tipos de cocinas, así como también la distribución física de los mismos.

Contenidos mínimos:

- Tipos de cocinas.
- Distribución física del equipamiento de la cocina.
- Medidas y capacidades necesarias del equipamiento en función del uso deseado.
- Requerimientos materiales en relación con las reglas de salubridad e higiene alimentaria.

Evaluación: Promoción directa.

### 335. Comercialización de Alimentos y Bebidas (3 horas)

Finalidad: Brindar conocimientos sobre los planes de promoción para el área de alimentos y bebidas. Enfatiza el análisis de las necesidades y expectativas de los clientes a fin de lograr una mayor rentabilidad con la prestación de servicios.

Contenidos mínimos:

- Venta sugestiva.
- Presentación de productos - packaging.
- Técnicas de incremento de ventas.

CAS

Bey



1666



## Ministerio de Educación y Cultura

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- Menú. Diseño de menús en función de su comercialización.
- Determinación de precios.
- Herramientas para la venta de productos de difícil comercialización.
- Desarrollo de un plan efectivo de venta.
- Discusión sobre los beneficios de un plan de comercialización para el área de alimentos y bebidas.

Evaluación: Examen final

### 336. Derecho Aplicado (2 horas)

Finalidad: Proveer al estudiante conocimientos sobre los principios jurídicos aplicables a la operatoria comercial de este tipo de establecimientos. Análisis de las normas legales que regulan la actividad.

#### Contenidos mínimos:

- Derecho.
- Sociedad y empresa.
- Contratos.
- Leyes específicas que regulan la actividad.
- Responsabilidades y derechos del dueño de un establecimiento gastronómico.

Evaluación: Examen final.

### 6. ORGANIZACION PEDAGOGICA:

#### 6.1. Sistema de Observación:

El sistema de orientación y observación a

CRS



1666



## Ministerio de Educación y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

implementar, permitirá el seguimiento del alumno durante el proceso de enseñanza-aprendizaje a lo largo de toda la carrera.

Dicho seguimiento está orientado a mantener un contacto directo con el alumno, y será realizado por docentes especialistas en las áreas de estudio de las actividades específicas que realizarán los futuros egresados.

Permitirá además, la orientación a una efectiva futura inserción laboral acorde con las expectativas del alumno.

### 6.2. Sistema de Evaluación y Promoción:

Las asignaturas que constituyen el Plan de Estudios tienen carácter anual.

Las asignaturas se aprueban por:

- a. examen final integral al finalizar el año
  - b. régimen de promoción sin examen
- a. Para acceder a rendir el examen final integral, el alumno deberá aprobar dos (2) pruebas parciales con un puntaje de sesenta (60) puntos en cada una. Si alguna de estas pruebas parciales no se aprueba en la primera fecha, se aplicará el régimen de examen parcial recuperatorio. El examen final será oral o escrito según las modalidades de cada asignatura y se aprobará con cuarenta (40) puntos.

IND  
CAS

PER



1666



# Ministerio de Educación y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

b. Para acceder al régimen de promoción sin exámen final, el alumno deberá aprobar las pruebas parciales con una nota de ochenta (80) puntos en cada una y tener un ochenta (80) por ciento de asistencia en la asignatura.

### **6.3. Régimen de Pasantías:**

Las pasantías se desarrollan a partir del segundo año lectivo, con una duración total de dos (2) meses y quince (15) días, ocho (8) horas por día, seis (6) días a la semana. Durante las mismas, el alumno concurre a establecimientos pertenecientes al Automóvil Club Argentino y a otros establecimientos que presten servicios en la industria. Las áreas visitadas son, entre otras, recepción, reservas, conserjería, comunicaciones, caja, habitaciones, alimentos y bebidas y turismo. El requisito para poder realizar la pasantía es haber aprobado todas las asignaturas correspondientes al primer año lectivo. Durante el transcurso de este entrenamiento, se exigirá un noventa (90) por ciento de asistencia.

La evaluación de este periodo se realizará en base a un informe que elaborará el alumno sobre la experiencia vivida. Además se tendrá en cuenta una evaluación que el establecimiento reporte sobre cada alumno.

CAS

SEY



1666



~~Ministerio de Educación y Justicia~~  
MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

7. DISEÑO DEL ESQUEMA DE EVALUACION DEL ENSAYO:

7.1. Objetivos del ensayo :

Los expuestos en el punto 4.1.

7.2. Procedimientos o medios :

Derivados de la caracterización del egresado.

7.3. Indicadores :

Los señalados en el ítem 8.

7.4. Instrumentos para la recopilación acerca de la marcha del ensayo :

7.4.1. Los alumnos : Entrevistas, encuestas y otros que surjan de las reuniones de profesores.

7.4.2. Los docentes : Actas de reuniones, encuesta entrevistas con el Rector, y coordinadores de las Especialidades.

7.4.3 La comunidad: Entrevistas a especialistas en el área, hoteleros, agentes de viajes, restaurateurs.

7.4.4. Los egresados : Fichas de seguimiento del desempeño en el campo laboral.

8. INDICADORES QUE SE TENDRAN EN CUENTA PARA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DEL ENSAYO

8.1. Variable alumnos :

a) Indicadores cuantitativos

- Número de alumnos al comenzar el curso.
- Número de asignaturas aprobadas por año.

CAS

Bey



1666



## Ministerio de Educación y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

- Número de egresados en relación con la inscripción.

### b) Indicadores cualitativos

- Aptitudes requeridas en las asignaturas troncales de las carrera.
- Aptitudes detectadas en las asignaturas troncales de las carrera.
- Rendimiento en las asignaturas específicas.

### 8.2. Variabile profesores :

- Título de los profesores y auxiliares docentes.
- Aptitudes.
- Experiencia profesional.

### 8.3. Variabile organización académica :

- Estructura académica.
- Estructura operativa.

### 8.4. Variabile egresados :

- Aptitudes requeridas.
- Aptitudes detectadas.
- Seguimiento.
- Observación por el mercado laboral.

## 9. CALENDARIO OPERATIVO DEL ENSAYO

### 9.1. Etapas principales del ensayo:

Julio 1991: presentación proyecto educativo para su aprobación como plan experimental

Abrial 1992: iniciación del primer curso de ensayo

*MPD*  
CAS

*Bey*



1666



## Ministerio de Educación y Justicia

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACION

Diciembre 1992: evaluación del desarrollo del primer ciclo de ensayo.

Abril 1993: iniciación del segundo año del primer curso de ensayo - ciclo intermedio.

Diciembre 1993: evaluación del desarrollo del ciclo intermedio del primer curso de ensayo.

Abril 1994: iniciación del tercer año del primer curso de ensayo - ciclo final.

Diciembre 1994: evaluación del desarrollo del ciclo final del primer curso de ensayo.

Abril 1995: evaluación total del ensayo y presentación del plan para su aprobación definitiva.

### 9.2. Plazos de Cumplimiento:

- Desde abril 1992 en que se inicia, hasta diciembre de 1994 en que finaliza, para evaluar el desarrollo del plan.
- Hasta marzo 1995 para la evaluación final y reajustes que fueren necesarios.
- Abril 1995 presentación definitiva del plan.

CAS

*BM*



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
Las Malvinas son argentinas

**Hoja Adicional de Firmas  
Informe gráfico**

**Número:**

**Referencia: RM 1666/91 INST SUPERIOR DE ENSEÑANZA DEL AUTOMÓVIL CLUB ARGENTINO**

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 59 pagina/s.