

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON – CURRÍCULO DE ASIGNATURA

1. VISIÓN GENERAL

1.1 DATOS GENERALES

Programa: Técnico Profesional en Turismo.

Asignatura: Logística Hotelera.

Semestre o nivel	No. de créditos	Horas Tutoría	Horas independientes	Total horas
04	2	20	76	96

1.2 INTRODUCCIÓN

La industria turística ha sufrido grandes transformaciones y tiene un futuro muy prometedor en esta sociedad debido al auge de las de las comunicaciones y las nuevas tecnologías que brindan facilidades para todas las personas que exigen mejor calidad en los servicios y satisfacción total lo cual implica que se deben cambiar las costumbres tradicionales de aumentar la rentabilidad a partir de la reducción de costos.

Estos conocimientos ofrecerán bases sólidas al estudiante con respecto al funcionamiento, preparación y logística de hoteles y se verá de forma integrada el funcionamiento de cada una de las áreas y la articulación de las mismas para el logro de los objetivos del servicio.

1.3 IMPORTANCIA

Conocer sobre Logística Hotelera en el mundo de hoy tiene una gran importancia debido a que si tenemos en cuenta que la logística funciona en todas las áreas de trabajo pero especialmente en la de servicios, nos lleva a optimizar recursos, obtener excelentes resultados, ser eficientes y producir satisfacción en el cliente.

Al realizar actividades bajo una planeación calculada, nuestras empresas en general y especialmente las empresas hoteleras, lograran llegar a ser muy competitivas dentro del contexto mundial lo cual conlleva para que contemos con personal calificado en estas áreas de trabajo.

1.4 COMPETENCIAS (de egreso)

Corporación Universitaria Remington - Calle 51 51-27 Conmutador 5111000 Ext. 2701 Fax: 5137892. Edificio Remington

Página Web: www.remington.edu.co- Medellín - Colombia



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON – CURRÍCULO DE ASIGNATURA

- Permite desarrollarse en todas aquellas actividades económicas que estén vinculadas al sector turístico
- Proporciona conocimientos de los procesos de cadena en las diferentes áreas de manejo de un hotel
- Posibilita la aplicación de la teoría, métodos y generar alternativas de solución de problemas que se le puedan presentar
- Genera alternativas de mejoramiento continuo
- Interactúa con diferentes campos del saber
- Mejora sus conocimientos de cultura general

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

- Valorar la importancia de los principales procesos que intervienen en la logística hotelera interna y su interrelación con los procesos claves para el correcto funcionamiento de la empresa y para la satisfacción con calidad eficiencia y eficacia del servicio.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características básicas de la logística, su historia y la aplicación empresarial, teniendo en cuenta las TIC como apoyo a un mejor servicio.
- Conocer el funcionamiento de la organización de las operaciones hoteleras, su estructura y su aplicación práctica para el correcto desempeño de la función de aprovisionamiento en el sector hotelero

1.6 REQUISITOS (de ingreso)

Corporación Universitaria Remington - Calle 51 51-27 Conmutador 5111000 Ext. 2701 Fax: 5137892. Edificio Remington

Página Web: www.remington.edu.co- Medellín - Colombia



La Calidad,
nuestro
mayor
Orgullo

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON – CURRÍCULO DE ASIGNATURA

El estudiante deberá tener los conocimientos de logística de turismo y teoría organizacional.

Conocer los principios básicos de administración.

Buen manejo de resolución de problemas.

Tener manejo de las siguientes competencias básicas y fundamentales:

- **Correcto uso del lenguaje materno.**
 - Comprender los textos escritos, dando cuenta del tema global y de los subtemas, identificando y jerarquizando las unidades de información semántica que los estructuran, interpretando la información explícita e infiriendo la información implícita, atribuyendo valores y reflexionando a partir del significado de lo que lee en una amplia gama de textos.
 - Seleccionar, jerarquizar, analizar y relacionar la información.
 - Comunicar las ideas en forma oral y escrita, sabiendo estructurar y presentar el trabajo académico, habiendo alcanzado un nivel ortográfico aceptable, manejando adecuadamente la puntuación, haciendo uso de una importante disponibilidad léxica, usando correctamente las estructuras gramaticales-oracionales.
- **Compromiso con su proceso educativo.**
 - Tener conciencia de que su rol como estudiante no se reduce a recibir pasivamente la información y demostrar poseerla en una prueba, sino que debe ser parte activa del continuo proceso de enseñanza y aprendizaje.



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON – CURRÍCULO DE ASIGNATURA

- Comprender que el conocimiento no es una colección de hechos ni tiene un carácter meramente cuantitativo.
 - Considerar al docente o tutor como facilitador del proceso de aprendizaje y no como fuente de transmisión de esos saberes.
 - Reflexionar acerca de su actitud frente a la adquisición del conocimiento y adecuar sus tácticas y estrategias de estudio a los requerimientos universitarios, mostrando autonomía a la hora de organizar su dedicación al proceso de aprendizaje.
 - Tener autonomía y criterio propio para obtener, procesar e integrar información proveniente de fuentes diversas, entendiéndolo como un enriquecimiento del proceso de enseñanza y aprendizaje.
- **Capacidad de integrar diferentes enfoques.**
 - Considerar las diferentes opiniones (incluso, sobre un mismo tema) como fuente de enriquecimiento intelectual propio del conocimiento universal y de la enseñanza universitaria y no como una falla del sistema educativo que denunciaría incoherencias y debilidades.
 - Saber trabajar en equipo, siendo parte activa del mismo, propiciando el diálogo, el acuerdo y la cooperación.



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON – CURRÍCULO DE ASIGNATURA

- Reconocer el carácter dinámico de los saberes, relativizando algunas certezas, reconociendo preconceptos errados y modificándolos a la luz del nuevo conocimiento.



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON – CURRÍCULO DE ASIGNATURA

1.7 ESQUEMA

Área		Nivel de Formación		Objetivos			
Global	Específica			General		Específicos	
Administración	Administración de personal		Perceptual		Explorar		Explorar
					Describir	x	Identificar
		x	Aprehensivo		Comparar		Comparar
				x	Analizar	x	Conocer
			Comprensivo		Explicar		Explicar
					Predecir		Predecir
					Proponer		Proponer
			Integrativo		Modificar		Modificar
					Utilizar		Confirmar
					Evaluar		Evaluar
Indicadores Metodológicos							
Propósito de Formación		x	Fundamentación conceptual				
		x	Fundamentación procedimental				
		x	Aplicación en el saber específico				
Competencias a Desarrollar			Interpretativas				
			Argumentativas				
		x	Propositivas				
Uso del Conocimiento		x	Capacidad para representar				
			Capacidad para reconocer equivalencias				
			Capacidad para recordar objetos y sus propiedades				
Uso de Procedimientos			Habilidad y destreza para usar equipos				
		x	Habilidad y destreza para usar procedimientos de rutina				
			Habilidad y destreza para usar procedimientos complejos				

2 UNIDADES

2.1 UNIDAD 1 ASPECTOS BASICOS DE LA LOGISTICA

- **Tema 1 Concepto básico de logística**

El conjunto básico de actividades que logran la satisfacción del cliente y además a la empresa le puede reducir costos. Esto se logra gracias al complejo intercambio o flujo de materiales y de información tanto dentro de la empresa como por fuera de ella, la necesidad de no perder el eslabón dentro de una cadena de intercambios que se ajusta a la exigencia de los clientes.

- **Tema 2 historia de logística**

Conocer la raíz del término logística y su evolución es una necesidad para cualquier persona que pretende mejorar el servicio y la calidad de sus servicios en una empresa y en especial del sector hotelero y turístico, ya que se volvió una herramienta gerencial que ha tenido resultados positivos cuando se logra su aplicación.

- **Tema 3 Logística empresarial**

Como una herramienta que está dada por la necesidad de mejorar un servicio, debido a que los mercados se han vuelto más exigentes y se ha creado una competencia en la que se debe atender de la mejor manera a todos y cada uno de los clientes. El encargado de la logística debe procurar reducir y mejorar en forma permanente los procesos de aprovisionamiento, producción y distribución de manera que se logre reducir costos y llegue al cliente final en el menor tiempo posible y así podamos satisfacer una necesidad.

- **Tema 4 La importancia de las TIC en la logística empresarial**

Es punto de lanza estar en a la vanguardia al desarrollar software que permita mayor interactividad entre los clientes y las empresas. Los operadores logísticos controlan efectiva y eficientemente el flujo de almacenamiento de bienes

2.2 UNIDAD 2 ORGANIZACIÓN DE LAS OPERACIONES HOTELERAS

- **Tema 1 Estructura organizacional**

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON – CURRÍCULO DE ASIGNATURA

Cada estructura organizacional en los diferentes tipos de hoteles que existen cumple un mismo objetivo en la que se da una organización eficiente y exitosa, ya que existe una delegación de autoridad y responsabilidades con el fin de evitar una centralización de mando.

Una estructura organizacional marca el orden y la disciplina, define guías y parámetros para alcanzar un objetivo principal.

- **Tema 2 El hotel y sus áreas**

Los hoteles tienen diferentes áreas tanto administrativas, como de servicios, recreación, etc. Que en conjunto logran satisfacer una necesidad. Cada área cumple una determinada función la cual está relacionada una con otra porque es una cadena que al final llega al logro del objetivo que es el cliente.

- **Tema 3 Recepción y habitaciones**

Es muy importante la recepción en un hotel ya que es la cara que se le da al cliente cuando este llega, o hace una reserva vía fax, por teléfono, etc. Por lo tanto es vital contar con una excelente atención en este punto.

La prestación del servicio de habitación implica tener unos ambientes cómodos que presten una satisfacción en el cliente, esto es algo complicado ya que así como hay gustos depende de esto para sentirse o no satisfecho con el mismo.

- **Tema 4 Abastecimiento**

Debe ser un modelo de calidad dirigido a los clientes y un proceso de mejoramiento continuo, lo cual conlleva a la eficiencia, especialmente en el proceso de toma de decisiones ya que la persona encargada de esta área debe mantener unas fuentes confiables y constantes de suministros.

- **Tema 5 Personal**

Es de suma importancia contar con el personal idóneo en cada una de las áreas de trabajo de un hotel, tener una capacitación constante en diferentes temas de protocolo, etiqueta y demás para un mejor desempeño. Estos son parte fundamental

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON – CURRÍCULO DE ASIGNATURA

para la interacción de los elementos básicos como son el cliente, la infraestructura y el personal que va a estar en contacto con el cliente.

3 RESUMEN

Las temáticas de logística y de hotelería se fusionan en una, cuando conocemos las características de una empresa que tiene las habilidades para llegar a satisfacer las necesidades exigentes del mundo de hoy y especialmente de aspectos materiales y funcionales que posee el servicio.

Desde conocer los conceptos básicos de la logística y su historia para llegar a la utilización de las Tic en el mundo moderno competitivo y dinámico al que se enfrenta cada día. El deber es optimizar recursos, hacer análisis de la competencia, conocer la demanda de los servicios por parte del cliente, determinar las cantidades necesarias de cada artículo para así brindar un servicio eficiente.

Tener una estructura organizacional acorde al tamaño de la organización, con funciones claramente definidas y con el personal suficiente, especializado y capacitado en su propia área de trabajo.

Así como también tener en cuenta el almacenamiento, los inventarios, el transporte y la distribución de mercancías para ser altamente competitivos y satisfacer las exigentes necesidades del cliente. Todo esto conlleva a que se dé un mejoramiento continuo en todos los procesos que intervienen en la logística hotelera.

3.1 RELACIÓN CON OTROS TEMAS

Las distintas áreas del conocimiento tienen que ver con el estudio de la logística hotelera, por eso establece relación con los administradores en cuanto a organización, dirección, ejecución, planeación, etc. La psicología: comprensión de cada cultura y de cada persona para satisfacerla plenamente, la economía, el turismo, la ética, la comunicación, entre otros.

3.2 FUENTES

3.2.1 Fuentes bibliográficas

- Parra López, Eduardo (1999): "Gestión y Dirección de Empresas Turísticas" Madrid: Mc Graw Hill Interamericana, 2006 ISBN: 84-89673-79-9



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON – CURRÍCULO DE ASIGNATURA

- Rodríguez Vera, Ricardo. "Costos aplicados a Hoteles y Restaurantes" Colombia: Ecoe Ediciones 1998
- Mora García, Luis Aníbal. "Indicadores de Gestión Logística" Bogotá: Ecoe ediciones 2008
- Mestres Soler, Juan R. "Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera" Barcelona: Gestión 2000. 2003
- "Administración de ama de llaves". Educational Institute. American Hotel and Motel association 1997
- COTELCO 2006. "Manual de Capacitación para Empleados Hoteleros"
- Kasavana M y Books R. "Administración de la Recepción" sexta edición
- Gerald W. Lattin. "Adminsitación Moderna de Hoteles y Moteles" México: Editorial Trillas. Sexta edición 1983
- Martínez, José Ulises. "Contabilidad Hotelera" Bogotá: Editorial Graficas Jum 1981
- Delmar, Silvia. "Mantenimiento de Hoteles: la seguridad y comodidad del huésped". México: Trillas 1990
- Jaramillo Panesso, Raúl. "La Hora del Turismo" Bogotá: Grupo Editorial Norma. 2006
- Anuario Turismo y Sociedad. Universidad Externado de Colombia. Bogotá vol. VII septiembre de 2006

3.2.2 Fuentes digitales o electrónicas

- Base de Datos Ebsco. Westlund Richard. Liderazgo en Logística. La Integración de cadenas de Abastecimiento a nivel Mundial. Latin Trade (Spanish) ene7feb 2011 vol. 19 Issue 1.



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON – CURRÍCULO DE ASIGNATURA**4 METODOLOGÍA****4.1 PRESENCIAL**

Las temáticas se prestan para trabajar estudio de casos, realizar debates, foros y análisis, igualmente se pueden realizar exposiciones, lecturas dirigidas, trabajos en grupo, buscadores y motores, portales, lluvia de ideas, uso de las nuevas tecnologías.

4.2 DISTANCIA**Los medios**

Textos: que se encuentran bien definidos en la bibliografía sugerida por el curso y el módulo que ha sido elaborado por un experto temático.

Enlaces Bibliográficos: En los módulos normalmente aparecen varios nombres de textos, con sus correspondientes autores, mediante los cuales se puede complementar la información. Adicionalmente existen unas referencias bibliográficas extraídas de internet.

Guías de actividades: Cada profesor diseña el plan de la signatura, mediante el cual se articulan las temáticas y los tiempos, de tal forma que se dé respuesta al proceso de formación con base en créditos académicos.

Tecnológicos: se utilizan los recursos audiovisuales que posea el Centro de Atención Tutorial para ver información en video, audio o virtual.

Salas de computador: de acuerdo a la asignatura.

Las mediaciones

Las mediaciones establecidas en La Corporación Universitaria Remington, para el desarrollo de los procesos de aprendizaje a distancia son las siguientes:

Tutoría Presencial: Es la mediación más importante en el proceso dadas varias razones entre ellas lo significativo que esta es para los estudiantes y tutores sin pretender conservar la naturaleza de programa presencial ni semi-escolarizado, dado que los tiempos de todas maneras se reducen comparativamente.



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON – CURRÍCULO DE ASIGNATURA

Tutoría Virtual: Esta mediación articula medios como el computador y la plataforma Remington Virtual, de tal manera que estas herramientas sean funcionales y efectivas. Para la aplicación de esta mediación el CAT pone a disposición de los tutores las salas de cómputo para su comunicación con estudiantes, bajo la orientación y los lineamientos pedagógicos y administrativos de la Dirección de Educación a Distancia. Este tipo de tutoría será puntual y pactada entre estudiantes y tutor, dado que nuestra modalidad es a distancia y no virtual, esto será solo una herramienta de apoyo.

5 EVALUACIÓN

El proceso de evaluación, tiene como propósito principal la aprehensión del conocimiento, por esto es relevante el concepto previo con que llegan nuestros aprendices, para al finalizar la asignatura poder medir los conocimientos con los que han logrado culminar y las competencias que desarrolló que le permitirán ser aplicadas en su vida laboral y personal.

Cumpliendo con los parámetros de evaluación de la Corporación Universitaria Remington, debemos tener muy en cuenta la autoevaluación y coevaluación, es por esto que del 100% de la evaluación esta corresponde al 10%.

MOMENTO EVALUATIVO	PORCENTAJE	TIPO DE EVALUACIÓN
Primer parcial:	20%	Prueba escrita
Segundo parcial:	20%	Prueba escrita
Seguimiento:	30%	Desarrollo de talleres
Co evaluación:	10%	Co-evaluación grupal
Final:	20%	Sustentaciones de investigaciones

El promedio aritmético de las calificaciones obtenidas en los procesos evaluativos señalados, dará el resultado definitivo del desempeño académico de la asignatura.