

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES**



CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN  
HOTELERA

ASIGNATURA: **ORGANIZACIÓN HOTELERA**  
LIBRES

AÑO: 2009



**UBICACION DE LA ASIGNATURA:** Licenciatura en Administración Hotelera. CICLO DE ESPECIALIZACIÓN Núcleo de Cursos Básicos Obligatorios

**CREDITOS: 8**

**OBJETIVOS GENERALES:**

1. Reconocer a la actividad hotelera como componente de la oferta turística básica, a través de su historia, evolución, crecimiento y tendencias.
2. Identificar las posibilidades de trabajo y crecimiento personal y profesional que ofrece la hotelería.
3. Reconocer las distintas áreas funcionales del hotel y las prestaciones a clientes internos y externos que cada una ofrece.
4. Reconocer las tendencias cambiantes en el sector de servicios hoteleros, dentro del marco de una actividad con base global, y con una clientela que demanda mayores niveles de calidad, servicios personalizados e innovación.

**CONTENIDOS:**

**Unidad 1. HISTORIA Y EVOLUCIÓN DE LA HOTELERÍA.**

**Objetivos Específicos:**

1. Analizar la historia y evolución de los sistemas de hospedaje y de la hotelería como empresa turística.
2. Identificar el aporte de los grandes innovadores de la industria hotelera.

**Contenidos:**

- Antecedente del hospedaje en la antigüedad.
- La hospitalidad durante la edad media. La posada inglesa.
- Los cambios del siglo XIX.
- La hotelería de lujo en Europa. Cesar Ritz.

**Bibliografía obligatoria:**

Hailey Arthur. Hotel. (novela). Cap.1

Lundberg D. E. Organización y administración de hoteles y restaurantes. Cap. 1.

Getino, Octavio. Turismo. Entre el ocio y el neg-ocio. Identidad cultural y desarrollo económico en América latina y el Mercosur. Parte I, cap.2

**Unidad 2: LA HOTELERÍA MODERNA.**

**Contenidos:**

- El hotel en los Estados Unidos. Antecedentes y evolución.
- El hotel comercial para clase media. E.Statler.
- El motel como modalidad de alojamiento. K. Wilson.



## ORGANIZACION HOTELERA

- La administración en la actividad hotelera: C. Hilton
- Corporaciones hotelero-gastronómicas. Marriott.

### Bibliografía obligatoria:

Información Corporativa.

Lundberg D. E.

Organización y administración de hoteles y restaurantes.

Biografías de Statler, Ritz, Marriott, Conrad Hilton, Wilson  
Henderson y otros.

Be my guest.

Selección y traducción.

## **Unidad 3: LA HOTELERÍA EN ARGENTINA.**

### Contenidos:

- Antecedentes: de la posta al hotel. El período colonial.
- La hotelería de fines de Siglo XIX. La Belle époque.
- La hotelería de lujo. Capital Federal. El caso de Mar del Plata.
- Hotelería en el Siglo XX: inclusión de la clase media.
- Casos de intervención del Estado
- Turismo social y sindical.
- La hotelería a partir de los años 70.
- Las tendencias actuales.

### Bibliografía obligatoria:

Couste, M.E.

La hotelería en Argentina. (material en centro de fotocopiado)

Cirulli, Estela

UN ALBUM PARA EL RECUERDO. selección

Pastoriza Elisa. Las puertas al mar: Consumo, ocio y política en Mar del Plata. (selección)

Gorelik A. y Ballent A. País urbano o país rural: la modernización territorial y su crisis. (en Nueva Historia Argentina)

Schluter Regina

TURISMO EN ARGENTINA. Del balneario al campo  
Cap. 1 a 3

Sebreli, Juan José

MAR DEL PLATA. EL OCIO REPRESIVO.

## **UNIDAD 4: CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES**

### Objetivos Específicos:

1. Identificar y analizar los distintos criterios de la clasificación de los hoteles.
2. Definir las características de los distintos tipos de alojamiento y de sus sistemas de operación.

### Contenidos:

#### 1. Criterios de Clasificación

- Dimensión. Clientela. Ubicación.
- Tipos de operación: Independientes, cadenas, franquicias.
- Las franquicias hoteleras. Características. Contratos de administración



### ORGANIZACION HOTELERA

- Sistemas de reservas. Cadenas de comercialización.
- Características y servicios de los distintos tipos de alojamiento
- Las cadenas hoteleras: estrategias de expansión

#### Bibliografía obligatoria:

Cousté, M.E. Caracterización y Segmentación de hoteles. (material en centro de copiado)

Cousté, M.E Tipos de propiedad y administración de hoteles. (material en centro de copiado)

Martorell Cunill, Onofre. Cadenas hoteleras: análisis de las Top 10. Cap. 2 y 3

Lundberg D. E. Op. Cit. Cap. II - Desarrollo del hotel/motel.

Chon Kye-Sung y Sparrowe Raymond. Atención al cliente en hostelería. Cap. 2 y 4

### **UNIDAD 5: LEGISLACION Y CATEGORIZACIÓN HOTELERA.**

#### Objetivos Específicos:

1. Identificar las características y servicios de las distintas categorías de hoteles.

#### Contenidos:

1. Concepto de categorización. Sistemas de categorización.  
Objetivos. Intervención de los sectores público y privado.
2. El decreto 1818/76 (Argentina)
  - Reglamentación y categorización hotelera en Argentina.  
Categorías, características y servicios de hosterías, moteles y hoteles.  
Ordenanza Municipal de la Ciudad de Buenos Aires.

#### Bibliografía obligatoria:

Legislación turística. Ley 18.828/70

Decreto Reglamentario 1818/76.

Ordenanza de categorización de la Ciudad de Buenos Aires N° 36.136

Ley Nacional de Turismo.

### **UNIDAD 6: HOTELERÍA: PRODUCTO Y , SERVICIO HOTELERO**

#### Objetivos Específicos:

1. Identificar las características propias de los servicios hoteleros, y de la calidad de la prestación como diferencia competitiva.

#### CONTENIDOS:

1. El producto hotelero. Niveles del producto  
El servicio hotelero.
  - Concepto de servicio.
  - Características de los servicios.



## ORGANIZACION HOTELERA

El aporte personal en la prestación del servicio.

### 2. La calidad de los servicios

Programas de Calidad en la hotelería

#### Bibliografía obligatoria:

Kotler y otros

MARKETING PARA TURISMO

Cap. 2 y 9

Información corporativa

Boullón, Roberto

Calidad turística en la pequeña y mediana empresa. Cap. 3 y

6

### **UNIDAD 7: DESEMPEÑO HOTELERO**

El turismo y la hotelería.

Indicadores del desempeño hotelero.

Informes internacionales y nacionales.

Estrategias de retención de clientes.

#### Bibliografía obligatoria

Informes corporativos.

Indec. Estadísticas.

Cedem. Informes de coyuntura económica, sección turismo

Información Institucional (asociaciones, organismos gubernamentales nacionales e internacionales, informes de consultoras)

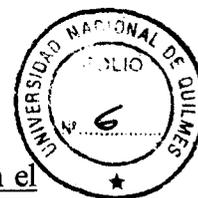
### **UNIDAD 8: LA ORGANIZACIÓN HOTELERA.**

#### Objetivos Específicos:

1. Desarrollar los fundamentos de la empresa turística
2. Identificar los distintos tipos de organización hotelera y extra-hotelera
3. La hotelería como sistema organizado, Función hotelera
4. La departamentalización hotelera y puestos de trabajo.
5. Identificar las características de la Empresa Hotelera y la composición del producto hotelero.

#### CONTENIDOS:

- Teoría de las organizaciones.
- Empresa, empresario y sector turístico
- Sistemas y Subsistemas empresariales
- El entorno de la empresa turística
- Las operaciones en el sector turístico
- La función hotelera.
- El sistema Administrativo.
- Organigramas Hoteleros.
- Hoteles grandes, medianos y pequeños.
- La departamentalización hotelera
- Funciones generales de los distintos departamentos



ORGANIZACION HOTELERA

**BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:**

Bayón Mariné, Fernando y Otro. OPERACIONES Y PROCESOS de producción en el sector turístico  
Cap. 1-2-3-10-15

González, Lidia y otro DIRECCION HOTELERA operaciones y procesos  
Cap. 4

Casanueva Rocha, Cristóbal y Otros ORGANIZACIÓN Y GESTION DE EMPRESAS TURISTICAS  
Cap. 1-2-3-4

**UNIDAD 9: DIRECCIÓN DE OPERACIONES**

**Objetivos Específicos:**

1. Organización de la Dirección de Habitaciones y de Alimentos y Bebidas.
2. Identificar sus funciones específicas, los Departamentos que las integran y sus áreas de responsabilidad.
3. Relación con otros sectores y su influencia en la satisfacción del huésped.

**CONTENIDOS:**

**HABITACIONES**

➤ ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCION DE HABITACIONES

- Organización y funciones
- Objetivos Generales
- Procesos de la Dirección de Habitaciones
- Desarrollo de Servicios.

➤ ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE HOUSE KEEPING

- Funciones
- Objetivos generales del Departamento
- Areas de responsabilidad
- Puestos de trabajo
- Los procedimientos de trabajo
- Inter-relación departamental

➤ ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCION

- Funciones
- Objetivos generales del Departamento
- Areas de responsabilidad
- Puestos de trabajo
- Los procedimientos de trabajo
- Inter-relación departamental.

➤ ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL HUESPED

- Funciones
- Objetivos generales del Departamento
- Areas de responsabilidad
- Puestos de trabajo
- Los procedimientos de trabajo

## ORGANIZACION HOTELERA

- Inter-relación departamental



## ALIMENTOS Y BEBIDAS

### ➤ ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- Funciones
- Objetivos generales del Departamento
- Areas de responsabilidad
- Puestos de trabajo
- Los procedimientos de trabajo
- Inter-relación departamental

## BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

González, Lidia y otro

DIRECCIÓN HOTELERA operaciones y procesos  
Cáp. 5-6-8-9-10

Gallego, Jesús Felipe

GESTION DE HOTELES, Una Nueva Visión  
Cáp. 8 La Gestión del Alojamiento.  
Cáp. 9 La Restauración en el Hotel.

## UNIDAD 10: LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIOS INTERNOS.

### Objetivos Específicos:

1. Identificar las funciones y responsabilidades de los departamentos de apoyo a la gestión hotelera para el logro de un servicio eficiente.
2. Relación con otros sectores y su influencia en la satisfacción del huésped.

### CONTENIDOS:

- EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.
  - Organización del departamento, funciones y responsabilidades
  - La Gestión de Recursos Humanos.
  - Herramientas para el éxito en la gestión (Reingeniería Humana)
  - Relación con otros departamentos.
- EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO.
  - El mantenimiento: su conceptualización
  - Organización del departamento, funciones y responsabilidades
  - Administración del mantenimiento (Preventivo - Correctivo)
  - Inter-relación departamental.
- EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD
  - Organización del departamento, funciones y responsabilidades
  - Política integral de la seguridad
  - Modelo de gestión
  - Interrelación departamental.

## BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

Bayón Mariné, Fernando y Otro.

OPERACIONES Y PROCESOS de producción en el sector turístico



González, Lidia y otro

DIRECCION HOTELERA operaciones y procesos  
Cáp. 11

Gallego, Jesús F.

GESTION DE HOTELES. Una Nueva Visión  
Cáp. 7-13

### **UNIDAD 11: LA DIRECCION ADMINISTRATIVA.**

#### Objetivos Específicos:

1. Organización de la Dirección Administrativa
2. Identificar las funciones específicas de la Dirección Administrativa y los Departamentos que la integran.
3. Relación con otros sectores y su influencia en la satisfacción del huésped.

#### CONTENIDOS:

- ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCION ADMINISTRATIVA
  - Organización y Funciones
  - Objetivos generales del Departamento Administrativo Contable
  - Areas de responsabilidad
  - Inter-relación departamental.

#### BIBLIOGRAFÍA:

González, Lidia y otro  
Cáp. 7

DIRECCION HOTELERA operaciones y procesos

### **UNIDAD 12: DIRECCION COMERCIAL.**

#### Objetivos Específicos:

1. Organización de la Dirección Comercial.
2. Identificar las funciones específicas de la Dirección Comercial, los Departamentos que la integran y sus áreas de responsabilidad.
3. Relación con otros sectores y su influencia en la satisfacción del huésped.

#### CONTENIDOS:

- ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCION COMERCIAL
  - Funciones
  - Objetivos generales del Departamento
  - Areas de responsabilidad
  - Inter-relación Departamental.
- ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE MARKETING Y VENTAS
  - Funciones
  - Objetivos generales del Departamento
  - Areas de responsabilidad
  - Inter-relación departamental.

ORGANIZACION HOTELERA  
BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:



González, Lidia y otro DIRECCIÓN HOTELERA operaciones y procesos  
Cáp. 16-17

Bayón Mariné, Fernando y Otro. OPERACIONES Y PROCESOS de producción en el  
sector turístico  
Cáp. 8-9

Gallego, Jesús GESTION DE HOTELES. Una Nueva Visión  
Cáp. 6

**UNIDAD 13: LA DIRECCION HOTELERA**

Objetivos Específicos:

1. Definiciones y consideraciones.
2. Identificar los distintos tipos de Dirección Hotelera y los procesos de Gestión en la empresa Hotelera.
3. Identificar los procesos de Decisiones tomadas por la Dirección (Dirección por excepción)

CONTENIDOS:

- El proceso de Organización y Administración en la Empresa Turística
- Funciones de la Dirección
- Management Hotelero
- Profesiograma del Director de Hotel
- Los procesos de Dirección
- La Dirección por Objetivos, Clases de objetivos.
- Los presupuestos como función de la Dirección.
- Control Presupuestario.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

Bayón Mariné, Fernando y Otro. OPERACIONES Y PROCESOS de producción en el  
sector turístico  
Cáp. 5-8-11

González, Lidia y otro DIRECCION HOTELERA operaciones y procesos  
Cáp. 3

Gallego, Jesús GESTIÓN DE HOTELES. Una Nueva Visión  
Cáp. 3

Casanueva Rocha, Cristóbal ORGANIZACIÓN Y GESTION DE EMPRESAS  
y Otros TURISTICAS  
Cáp. 7-8-9

**BIBLIOGRAFIA GENERAL:**

Ahmed Ismail, Operaciones y procesos hoteleros.  
España. Paraninfo- Thomson Learning. 2001



## ORGANIZACION HOTELERA

- ALBRECHT, Karl LA REVOLUCION DEL SERVICIO.  
Colombia. Ed. Legis. 1990
- BAEZ CASILLAS, Sixto HOTELERIA  
México. Cia. Ed. Continental. 1996
- BAEZ CASILLAS, Sixto DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD  
México. C.E.C.S.A. 1983
- BAEZ CASILLAS, Sixto DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL HUESPED  
México. C.E.C.S.A. 1984
- BAYÓN Marine F. y Otro OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN EL SECTOR  
TURÍSTICO. Síntesis SA. Madrid, España 2004
- CASANUEVA R., Cristobal ORGANIZACIÓN Y GESTION DE EMPRESAS TURISTICAS  
Madrid. Ed. Piramide. 2000
- CEDEM Coyuntura económica de la ciudad de Bs.As  
Secretaría de desarrollo Económico. Gob. Ciudad de Bs.As. 2001
- CERRA, JAVIER GESTION DE PRODUCCION DE ALOJAMIENTO Y  
RESTAURACION.  
Madrid. Edit. Síntesis S.A. 1994.
- CIRULLI, Estela UN ALBUM PARA EL RECUERDO  
Bs. As. A.H.R.C.C. 1996
- CHERVIN DE KATZ, Marta. QUE ES EL FRANCHISING?  
Bs.As. Abeledo-Perrot. 1995
- Chon Kye-Sung y Sparrowe Raymond. Atención al cliente en hostelería.  
Paraninfo- Thomson Learning. 2001
- DE LA TORRE, FRANCISCO ADMINISTRACION HOTELERA  
México. Trillas. 1985
- DELMAR, SILVIA MANTENIMIENTO DE HOTELES.  
México. Edit. Trillas - 1995.
- EGO DUCROT, Víctor LOS SABORES DE LA PATRIA  
Bs.As. Ed. Norma. 1998
- FOSTER, DENNIS RECEPCION EN HOTELERIA.  
México. MacGraw-Hill. 1994.
- FOSTER Dennis INTRODUCCION A LA INDUSTRIA DE LA  
HOSPITALIDAD  
México. Mc.Graw Hill. 1994
- FOSTER, DENNIS EL NEGOCIO DE LA HOSPITALIDAD  
OPERACIONES Y MANEJO DEL  
DPTO. ADMINISTRATIVO.  
México. Mc.Graw Hill. 1995
- GALLEGO, Jesús F. GESTION DE HOTELES. Una Nueva Vision  
Madrid. Ed. Thomson - Paraninfo. 2002
- GALLEGO, Jesús F. PRINCIPIOS GENERALES PARA LA DIRECCION  
DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.



## ORGANIZACION HOTELERA

Madrid. Gráficas Lormo, 1987

GONZÁLEZ Lidia y Otro: DIRECCIÓN HOTELERA OPERACIONES Y PROCESOS. Síntesis SA.  
Madrid, España. 2003

HILTON CONRAD BE MY GUEST.  
N.York. Simon & Schuster. 1989.

LARDENT, Alberto TECNICAS DE ORGANIZACIÓN SISTEMAS Y METODOS  
Buenos Aires, Ed.Club de Estudio, 1984

LUNDBERG, Donald MANUAL DE ORGANIZACION Y ADMINISTRACION  
DE HOTELES Y RESTAURANTES.  
Centrum. Barcelona. 1986

Martorell Cunill, Onofre. Cadenas hoteleras: análisis de las Top 10.  
España. Ariel Turismo. 2002

MESTRE SOLER, JUAN R. TECNICAS DE GESTION Y DIRECCION  
HOTELERA -  
Gestión 2000 - Barcelona, 1995.

PEREZ, PATRICIA SINTESIS HISTORICA DE LA HOTELERIA ARG.  
(C.E.I.T.) Buenos Aires.

RAMIREZ CAVASSA, CESAR HOTELERIA, GERENCIA, SEGURIDAD Y  
MANTENIMIENTO. Edit. Trillas - México, 1990.

RUES EBERHARDT ECO-HOTEL MANAGEMENT  
Grupo Editorial Iberoamérica. México. 1995

SCHLUTER REGINA EL TURISMO EN ARGENTINA. Del balneario al campo  
Ciet. Bs.As. 2001

SEBRELI, Juan José MAR DEL PLATA. EL OCIO REPRESIVO  
Ed. Tiempo Contemporáneo. Bs.As. 1970

### **Evaluación: Requisitos de aprobación**

Las instancias de evaluación serán las siguientes:

- 1) Examen Escrito: deberá ser aprobado con un mínimo de 4 puntos
- 2) Examen Oral: el alumno que previamente aprobara el examen escrito deberá aprobar esta instancia con un mínimo de 4 puntos

Aprobadas ambas instancias la nota resultante será, el promedio de las mismas, caso contrario la misma será la obtenida en el examen escrito