



OK

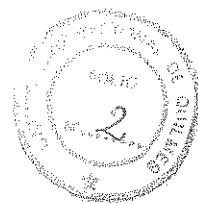
UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA: ***LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA***

ASIGNATURA: ***ORGANIZACIÓN HOTELERA***

DOCENTES: ***Prof. María Elisa Cousté.***
Prof. José Luis Sebastian .

AÑO: 2005.



UBICACION DE LA ASIGNATURA: Ciclo Superior de la Licenciatura en Administración Hotelera. Núcleo de Cursos Básicos Obligatorios

RÉGIMEN DE CURSADA: Cuatrimestral. Curso presencial

CARGA HORARIA SEMANAL: 4 Horas

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.

Evaluación: Requisitos de aprobación de la asignatura.

- 75% de asistencia a clases
- Dos parciales.
Se prevé una instancia de examen recuperatorio para los alumnos que sean aplazados en alguno de los 2 parciales. Los alumnos que obtengan una nota inferior a 7 en alguno de los parciales, tendrán un examen integrador al final de cuatrimestre.
- Presentación y aprobación de 2 trabajos prácticos y de test de lecturas.



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.

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.
- La administración en la actividad hotelera: C. Hilton
- Corporaciones hotelero-gastronómicas. Marriott.
- Estrategias de expansión de las cadenas hoteleras

Información Corporativa.

Lundberg D. E. Organización y administración de hoteles y restaurantes.
Biografías de Statler, Ritz, Marriott, Conrad Hilton, Wilson
Henderson y otros.

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.



ORGANIZACION HOTELERA

- Casos de intervención del Estado
- Turismo social y sindical.
- La hotelería a partir de los años 70.
- Las tendencias actuales.

BIBLIOGRAFÍA:

Cousté, M.E. La hotelería en Argentina. (material en centro de fotocopiado)

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

Cirulli, Estela UN ALBUM PARA EL RECUERDO. selección

Sebreli, Juan José MAR DEL PLATA. EL OCIO REPRESIVO. Selección

Artículos periodísticos

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.
 - Sistemas de reservas. Cadenas de comercialización.
 - Características y servicios de los distintos tipos de alojamiento

BIBLIOGRAFÍA:

Cousté, M.E. Segmentación y modalidades de administración de hoteles. (material en fotocopiadora)

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

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.



ORGANIZACION HOTELERA

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.

1. Ley de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

BIBLIOGRAFÍA:

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, SERVICIOS Y CALIDAD

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.
El aporte personal en la prestación del servicio.

2. La calidad de los servicios

Programas de Calidad en la hotelería

3. Eco-management en Hotelería

BIBLIOGRAFÍA:

Kotler y otros

MERCADOTECNIA PARA HOTELERÍA Y TURISMO.

Cap. 4. Características del servicio en la mercadotecnia dirigida a la hospitalidad y al turismo

RUES EBERHARDT

ECO-HOTEL MANAGEMENT.

Información corporativa

Boullón, Roberto

Calidad turística en la pequeña y mediana empresa. Cap. 3 y 6

UNIDAD 7: CASOS EN TURISMO Y HOTELERÍA

El turismo y la hotelería en la Ciudad de Bs. Aires.

El caso Mar del Plata y Bariloche.

Indicadores del desempeño hotelero. Informes internacionales y nacionales.

ORGANIZACION HOTELERA

La hotelería en un escenario global. Estrategias corporativas.
Estrategias de retención de clientes.

Informes corporativos.

Indec. Estadísticas.

Cedem. Anuari turístico 2003..

Información Institucional (asociaciones, organismos gubernamentales nacionales e internacionales)

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-hoteler
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

BIBLIOGRAFÍA:

Casanueva Rocha, Cristóbal y Otros ORGANIZACIÓN Y GESTION DE EMPRESAS TURISTICAS

Cap. 1- Empresa, empresario y sector turístico.

Cap. 2- Los subsistemas de la empresa turística.

Cap. 3- El entorno de la empresa turística

Cap. 4- Las operaciones en el sector turístico

Mestre Soler, Juan R.

TÉCNICAS DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN HOTELERA:

Cap. 2,3,4 - Teoría de la organización de Empresas.

Ramírez Cavassa, Cesar

HOTELERÍA, GERENCIA, SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO.

Cap. 1 - La Hotelería como sistema.



ORGANIZACION HOTELERA

Cap. 2 - La función hotelera.

Cap. 3 - La administración y el sistema hotelero.

UNIDAD 9: DIRECCION DE HABITACIONES

Objetivos Específicos:

1. Organización de la Dirección de Habitaciones.
2. Identificar las funciones específicas de la Dirección de Habitaciones, 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 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

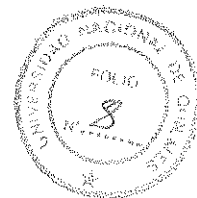
- Funciones
- Objetivos generales del Departamento
- Areas de responsabilidad
- Puestos de trabajo
- Los procedimientos de trabajo
- Inter-relación departamental.

➤ ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL HUESPED

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

➤ ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- Funciones
- Objetivos generales del Departamento
- Areas de responsabilidad



ORGANIZACION HOTELERA

- Puestos de trabajo
- Los procedimientos de trabajo
- Inter-relación departamental

BIBLIOGRAFÍA:

- Gallego, Jesús Felipe GESTION DE HOTELES. Una Nueva Visión
Cap. 8 La Gestión del Alojamiento.
Cap. 9 La Restauración en el Hotel.
- Foster Dennis RECEPCIÓN EN HOTELERÍA.
Cap. 2 - Organización de Recepción
Cap. 8 - Relaciones con el Huésped.
- Cerra, Javier GESTION DE PRODUCCION DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACION
Cap. 4, 5, y 6 - La recepción.
Cap. 9 - Pisos.
- Baez Casilla, Sixto HOTELERIA
Cap. 8 - Departamento de Ama de Llaves.
- Mestre Soler, Juan R. TECNICAS DE GESTION Y DIRECCION HOTELERA
Cap. 7, 8 - Recepción.
Cap. 12, 13 - Conserjería.
Cap. 14 - Pisos.
Cap. 15 - Lencería y Lavandería.
Cap. 16, 17 - Cocina I y II
Cap. 18, 19 - Restaurante y Comedor I y II
Cap. 20 - La restauración en General I y II

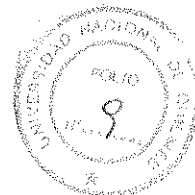
UNIDAD 10: LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIOS INTERNOS.

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.



ORGANIZACION HOTELERA

- 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
- Inter-relación departamental.

BIBLIOGRAFÍA:

- Gallego, Jesús F. GESTION DE HOTELES. Una Nueva Visión
Cap. 13 – Actividades de Mantenimiento y seguridad en el Hotel
- Delmar, Silvia MANTENIMIENTO DE HOTELES.
Cap. 1 - El mantenimiento
Cap. 3 - Administración del mantenimiento
- Gallego, Jesus PRINCIPIOS GENERALES PARA LA DIRECCION DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS
Cap. 2 - La Gestión de personal
- Ramirez Cavassa, Cesar HOTELERIA GERENCIA SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO
Cap. 4 - Sistema de seguridad en la administración hotelera
Cap. 5 - Rol de la Gerencia en la seguridad.

UNIDAD 11: LA DIRECCION ADMINISTRATIVA.

Objetivos Específicos:

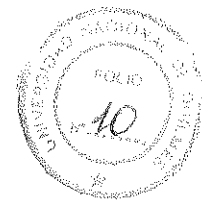
1. Organización de la Dirección Administrativa
2. Identificar las funciones específicas de la Dirección Administrativa y los Departamentos que la integran.
3. Relación con otros sectores y su influencia en la satisfacción del huésped.

CONTENIDOS:

➤ ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCION ADMINISTRATIVA

- Organización y Funciones
- Objetivos generales del Departamento Administrativo Contable
- Areas de responsabilidad
- Inter-relación departamental.

BIBLIOGRAFÍA:



Mestre Soler, Juan R. TECNICAS DE GESTION Y DIRECCION HOTELERA.
Cap. 24, 25 - Administración y Contabilidad.

Lardent, Alberto TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN SISTEMAS Y METODOS
Cap. 1,4,12

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.

BIBLIOGRAFÍA:

- Foster, Dennis VENTAS Y MERCADOTECNIA PARA HOTELES
MOTELES Y RESORTS
Cap. 1, 2, 3, 4, 5, - La mercadotecnia.
- Mestre Soler, Juan R. TECNICAS DE GESTION Y DIRECCION HOTELERA
Cap. 23 - Compras y Almacenes
- Gallego, Jesús PRINCIPIOS GENERALES PARA LA DIRECCION DE
ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS
Cap. 12 - Marketing Hotelero
- Gallego, Jesús GESTION DE HOTELES. Una Nueva Visión
Cap. 6 – Marketing y Hoteleria

UNIDAD 13: LA DIRECCION HOTELERA



ORGANIZACION 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:

Casanueva Rocha, Cristóbal
y Otros

ORGANIZACIÓN Y GESTION DE EMPRESAS TURISTICAS

Cap. 7- La Administración de la Empresa Turística.

Cap. 8- Planificación y Control en la Empresa Turística.

Cap. 9- Dirección de la Empresa Turística.

Cerra, Javier

GESTIÓN DE PRODUCCIÓN DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN.

Cap. 3 - La dirección.

Mestre Soler, Juan R.

TECNICAS DE GESTION Y DIRECCION HOTELERA:

Cap. 26 - La Dirección Hotelera I

Cap. 27 - La Dirección Hotelera II

Cap. 28 - La Dirección Hotelera III

Gallego, Jesus

PRINCIPIOS GENERALES PARA LA DIRECCION DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

Cap. 1 - La Dirección en las Empresas Hoteleras.

BIBLIOGRAFIA GENERAL:

ALBRECHT, Karl

LA REVOLUCION DEL SERVICIO.
Colombia. Ed. Legis. 1990

BAEZ CASILLAS, Sixto

HOTELERIA
México. Cía. Ed. Continental. 1996



ORGANIZACION HOTELERA

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

BOULLON ROBERTO. Calidad turística en la pequeña y mediana empresa. Ediciones
turísticas. Bs. As. 2003

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. Anuario turístico 2003

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

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



ORGANIZACION HOTELERA
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.
Madrid. Gráficas Lormo, 1987

Getino, Octavio. Turismo. Entre el ocio y el neg-ocio. Identidad cultural y desarrollo
económico en América latina y el Mercosur. Ed. Ciccus.la Crujía. Bs. As.
2002

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

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

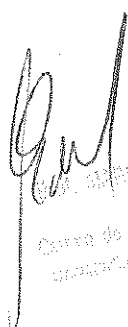
ECO-HOTEL MANAGEMENT
Grupo Editorial Iberoamérica. México. 1995

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


JUAN JOSÉ SEBRELI
Secretario
Comité de Asesoría Técnica
Universidad Nacional de Chile