



UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

ASIGNATURA: ORGANIZACIÓN HOTELERA

**DOCENTES: Prof. María Elisa, Cousté.
Prof. Ariel, Barreto .**

AÑO: 2000.
Primer cuatrimestre

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.

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

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

BIBLIOGRAFÍA:

- Foster, Dennis. INTRODUCCION A LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD.
Cap. 1. Antecedentes de la industria de la hospitalidad.
- Lundberg D. E. ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE HOTELES Y RESTAURANTES.
Biografías de Statler, Ritz, Marriott, Conrad Hilton, Henderson y otros.
- Pérez, Patricia L. SÍNTESIS HISTÓRICA DE LA HOTELERÍA ARGENTINA.
- Cirulli, Estela UN ALBUM PARA EL RECUERDO.
- 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.
 - Sistemas de reservas. Cadenas de comercialización.
 - Características y servicios de los distintos tipos de alojamiento

BIBLIOGRAFÍA:

- Foster, Dennis. Op. Cit. Cap. 2-La industria del hospedaje en la actualidad. Cap.3. Propiedad y administración
- Lundberg D. E. Op. Cit. Cap. II - Desarrollo del hotel/motel.
- Chervin de Katz, Marta QUE ES EL FRANCHISING

UNIDAD 5: 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:

Legislación turística

Decreto Reglamentario 1818/76.

Ordenanza de categorización de la Ciudad de Buenos Aires.

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. Los servicios hoteleros.

- 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:

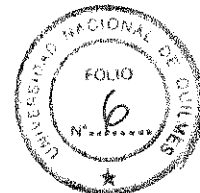
Albrecht Karl

LA REVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Kotler y otros

MERCADOTECNIA PARA HOTELERÍA Y TURISMO.

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



UNIDAD 7: LA ORGANIZACIÓN HOTELERA.

Objetivos Específicos:

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

CONTENIDOS:

- Teoría de las organizaciones.
- La función hotelera.
- El sistema Administrativo.
- Organigramas Hoteleros.
- Hoteles grandes, medianos y pequeños.
- La departamentalización hotelera
- Funciones generales de los distintos departamentos

BIBLIOGRAFÍA:

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.

Cap. 2 - La función hotelera.

Cap. 3 - La administración y el sistema hotelero.

UNIDAD 8: 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:

- 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.



ORGANIZACION HOTELERA

BIBLIOGRAFÍA:

- Cerra, Javier GESTIÓN DE PRODUCCIÓN DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN.
Cap. 3 - La dirección.
- Mestre Soler, Juan R. TECNICAS DE GESTION Y IRECCIONHOTELERA:
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.

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
 - Interrelación departamental
- ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCION
 - Funciones
 - Objetivos generales del Departamento
 - Areas de responsabilidad
 - Puestos de trabajo
 - Los procedimientos de trabajo
 - Interrelación departamental.

ORGANIZACION HOTELERA



- ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL HUESPED
- Funciones
 - Objetivos generales del Departamento
 - Areas de responsabilidad
 - Puestos de trabajo
 - Los procedimientos de trabajo
 - Interrelación departamental

BIBLIOGRAFÍA:

- Foster Dennis RECEPCIÓN EN HOTELERÍA.
Cap. 2 - Organización de Recepción
Cap. 8 - Relaciones con el Huesped.
- 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 - Conserjeria.
Cap. 14 - Pisos.
Cap. 15 - Lenceria y Lavanderia.

UNIDAD 10: 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
 - Interrelación Departamental.

ORGANIZACION HOTELERA

- ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE MARKETING Y VENTAS
 - Funciones
 - Objetivos generales del Departamento
 - Areas de responsabilidad
 - Interrelación departamental.

BIBLIOGRAFÍA:

- | | |
|-----------------------|---|
| Foster, Dennis | <u>VENTAS Y MERCADOTECNIA PARA HOTELES
MOTEL Y RESORTS</u>
Cap. 1, 2, 3, 4, 5, - La mercadotecnia. |
| Mestre Soler, Juan R. | <u>TECNICAS DE GESTION Y DIRECCION HOTELERA</u>
Cap. 23 - Compras y Almacenes |
| Gallegos, Jesús | <u>PRINCIPIOS GENERALES PARA LA DIRECCION DE
ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS</u>
Cap. 12 - Marketing Hotelero |

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
 - Interrelación departamental.

BIBLIOGRAFÍA:

- | | |
|-----------------------|--|
| Mestre Soler, Juan R. | <u>TECNICAS DE GESTION Y DIRECCION HOTELERA.</u>
Cap. 24, 25 - Administración y Contabilidad. |
|-----------------------|--|

UNIDAD 12: 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.



ORGANIZACION HOTELERA

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)
 - Interrelación departamental.

EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

- Organización del departamento, funciones y responsabilidades
- Política integral de la seguridad
- Modelo de gestión
- Interrelación departamental.

BIBLIOGRAFÍA:

- | | |
|------------------------|--|
| Delmar, Silvia | <u>MANTENIMIENTO DE HOTELES.</u>
Cap. 1 - El mantenimiento
Cap. 3 - Administración del mantenimiento |
| Senlle, Andrés | <u>REINGENIERIA HUMANA</u>
Cap. 1, 2, 3,4, y 8. |
| Gallego, Jesus | <u>PRINCIPIOS GENERALES PARA LA DIRECCION DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS</u>
Cap. 2 - La Gestión de personal |
| Ramirez Cavassa, Cesar | <u>HOTELERIA GERENCIA SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO</u>
Cap. 4 - Sistema de seguridad en la administración hotelera
Cap. 5 - Rol de la Gerencia en la seguridad. |



BIBLIOGRAFIA GENERAL:

- ALBRECHT, Karl LA REVOLUCION DEL SERVICIO.
Colombia. De. legis. 1990
- BAEZ CASILLAS, Sixto HOTELERIA
México. Cía.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
- BARILI,Roberto HISTORIA DE MAR DEL PLATA
Bs. As.Plus Ultra. 1991
- BORONIAN, Donald LAS VENTAJAS DEL FRANCHISING
Bs. As.Macchi. 1993
- BOSSIO,Jorge A. LOS CAFES DE BUEOS AIRES
Bs. As. Ed. Plus Ultra. 1995
- 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
- COMBLECE, L. TECNICA HOTELERA
México. C.E.C.S.A. 1984
- CORDERO, Héctor EL PRIMITIVO BUENOS AIRES.
Bs. As. Plus Ultra. 1986
- CHERVIN DE KATZ, Marta. QUE ES EL FRANCHISING?
Bs.As. Abeledo-Perrot. 1995



ORGANIZACION HOTELERA

DE LA TORRE, FRANCISCO

ADMINISTRACION HOTELERA
México. Trillas. 1985

DELMAR, SILVIA

MANTENIMIENTO DE HOTELES.
México. Edit. Trillas - 1995.

DE VILLARINO, María

MEMORIA DE BUENOS AIRES
Bs.As. Sudamericana. 1979

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

GAZZOLI, Ruben

INQUILINATOS Y HOTELES
Bs.As. C.E.A.L. Biblioteca Política Argentina. 1991

GALLEGO, Jesús F.

PRINCIPIOS GENERALES PARA LA DIRECCION
DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.
Madrid. Gráficas Lormo, 1987

GOMEZTAGLE, FRANCISCO

TECNOLOGIA DEL HOSPEDAJE.
México. Ed. Diana. 1983

HEAD, F.B.

LAS PAMPAS Y LOS ANDES
Bs.As. Ed. Hyspamérica 1986

HILTON CONRAD

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

JONES, Peter y otro

THE INTERNATIONAL HOSPITALITY INDUSTRY
EE.UU. John Wiley & Sons.

KHATCHIKIAN, Miguel

LOS RECURSOS TURISTICO TERMALES DE
ARGENTINA. Provincias de Mendoza y San Juan.
Bs.As. C.I.E.T. 1988



ORGANIZACION HOTELERA

- LANDONI, Marcela PATAGONIA..UNA FORMA ESPECIAL DE TURISMO - Bs.As. C.I.E.T. 1988
- LANQUAR, Robert TURISMO INTERNACIONAL Huemul. Bs.As. 1978
- LATTIN, GERALD ADMINISTRACION MODERNA DE HOTELES Y MOTELES.
- LONGO, rafael CAFES DE BUENOS AIRES Interjuntas. Bs.As. 1994
- 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.
- OCHO DE EGUILEOR, Jorge y otro DONDE DURMIERON NUESTROS ABUELOS Fundación Urbe. Bs.As. 1991
- OMT. INTRODUCCION AL TURISMO. España. OMT. 1998
- OSTUNI, Ricardo LOS CAFES DE LA AVENIDA DE MAYO De. Club del Tango. Bs.As. 1994
- PEREZ, PATRICIA. SINTESIS HISTORICA DE LA HOTELERIA ARG. (C.E.I.T.) Buenos Aires.
- PETERS, THOMAS Y OTROS EN BUSCA DE LA EXCELENCIA
- POWERS, Thomas F. INTRODUCTION TO THE HOSPITALITY INDUSTRY John Wiley & Sons. EE.UU. 1988
- PUIG y VITTA LEGISLACION Y CONTRATOS TURISTICOS Bs. As. De. Valletta. 1998
- RAMIREZ CAVASSA, CESAR HOTELERIA, GERENCIA, SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO. Edit. Trillas - México, 1990.
- RUIZ, ADOLFO MARKETING DE SERVICIOS
- RUTHERFORD DENNEY HOTEL MANAGEMENT AND OPERATIONS USA. Van Nostrand Reinhold. 1995

ORGANIZACION HOTELERA



- SCHRAELI, HARRY HISTORIA DE LA GASTRONOMIA
- SCHLUTER, Regina TURISMO Y AREAS PROTEGIDAS EN
ARGENTINA. C.I.E.T. Bs. As. 1990
- SCHOLZ, WILLIAM ADMINISTRACION LUCRATIVA DE HOTELES.
- SEBRELI, Juan José MAR DEL PLATA. EL OCIO REPRESIVO
Ed. Tiempo Contemporáneo. Bs.As. 1970
- UN INGLES CINCO AÑOS EN BUENOS AIRES. 1820-1825
HYPAMERICA. Bs.As. 1962
- WILDE, José A. BUENOS AIRES DESDE SETENTA AÑOS ATRAS
Biblioteca de la Nación. Bs.As. 1908