



***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.  
Segundo cuatrimestre**



## ORGANIZACION HOTELERA

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

**RÉGIMEN DE CURSADA:** Cuatrimestral.

**CARGA HORARIA SEMANAL:** 4 Horas

### **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.**

De acuerdo con el nuevo régimen de enseñanza.

- 75% de asistencia a clases
- Dos parciales aprobados con una nota mínima de 7 puntos en cada uno.
- Presentación y aprobación de los trabajos prácticos que la cátedra determine.

Los alumnos que no cubran estos requisitos tendrán las siguientes instancias de evaluación adicionales:

- Los que reprobaren alguno de los parciales tendrán un recuperatorio y deberán presentarse a un coloquio final en el que se incluirá todo el programa o las unidades del mismo en que el alumno haya tenido dificultades. Esto se establecerá para cada caso en particular. La nota del coloquio final se promediará con el promedio de los parciales para obtener la nota final de la asignatura.
- Los alumnos que en los parciales hubieran obtenido notas entre 4 y 6, deberán presentarse a un coloquio final en el que se incluirá todo el programa o las unidades del mismo en que el alumno haya tenido dificultades. Esto se establecerá para cada caso en particular. La nota del coloquio final se promediará con el promedio de los parciales para obtener la nota final de la asignatura.

## 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.**

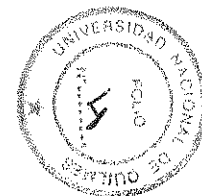
#### Contenidos:

- 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.



## ORGANIZACION HOTELERA

### 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.
- Información Corporativa

### **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**
- Información Corporativa



## **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:

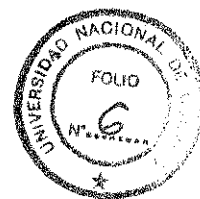
1. Los servicios hoteleros.
  - Concepto de servicio.
  - Características de los servicios.  
El aporte personal en la prestación del servicio.
2. La calidad de los servicios  
Programas de Calidad en la hotelería
3. Eco-management en Hotelería

### BIBLIOGRAFÍA:

Kotler y otros

MERCADOTECNIA PARA HOTELERÍA Y TURISMO.

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



## ORGANIZACION HOTELERA

### **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
  - 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.



## ORGANIZACION HOTELERA

### ➤ 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

### 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 - Conserjería.  
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
- Inter-relación Departamental.





## ORGANIZACION HOTELERA

### ➤ 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  
MOTEL 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
- Gallegos, Jesús                      PRINCIPIOS GENERALES PARA LA DIRECCION DE  
ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS  
Cap. 12 - Marketing Hotelero

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

#### Objetivos Especificos:

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.

### **UNIDAD 12: LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIOS INTERNOS.**

#### Objetivos Especificos:

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)
  - Inter-relación departamental.

### EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

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

### BIBLIOGRAFÍA:

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



**BIBLIOGRAFIA GENERAL:**

- ALBRECHT, Karl                    LA REVOLUCION DEL SERVICIO.  
Colombia. Ed. 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<br>México. Trillas. 1985  |
| DELMAR, SILVIA         | MANTENIMIENTO DE HOTELES.<br>México. Edit. Trillas - 1995.  |
| DE VILLARINO, María    | MEMORIA DE BUENOS AIRES<br>Bs.As.Sudamericana. 1979   |
| EGO DUCROT, Víctor     | LOS SABORES DE LA PATRIA<br>Bs.As. Ed.Norma. 1998   |
| FOSTER, DENNIS         | RECEPCION EN HOTELERIA.<br>México. MacGraw-Hill. 1994.  |
| FOSTER Dennis          | INTRODUCCION A LA INDUSTRIA DE LA<br>HOSPITALIDAD<br>México. Mc.Graw Hill. 1994                                 |
| FOSTER, DENNIS         | EL NEGOCIO DE LA HOSPITALIDAD<br>OPERACIONES Y MANEJO DEL<br>DPTO.ADMINISTRATIVO.<br>México. Mc.Graw Hill. 1995 |
| GAZZOLI, Ruben         | INQUILINATOS Y HOTELES<br>Bs.As. C.E.A.L. Biblioteca Política Argentina. 1991                                   |
| GALLEGO, Jesús F.      | PRINCIPIOS GENERALES PARA LA DIRECCION<br>DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.<br>Madrid. Gráficas Lormo, 1987        |
| GOMEZTAGLE, FRANCISCO  | TECNOLOGIA DEL HOSPEDAJE.<br>México. Ed. Diana. 1983  |
| HEAD, F.B.             | LAS PAMPAS Y LOS ANDES<br>Bs.As. Ed. Hyspamérica 1986   |
| HILTON CONRAD          | BE MY GUEST.<br>N.York. Simon & Schuster. 1989.   |
| JONES, Peter y otro    | THE INTERNATIONAL HOSPITALITY INDUSTRY<br>EE.UU. John Wiley & Sons.   |
| KHATCHIKIAN, Miguel    | LOS RECURSOS TURISTICO TERMALES DE<br>ARGENTINA. Provincias de Mendoza y San Juan.<br>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. Ed. 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  
HYS-PAMERICA. Bs.As. 1962
- WILDE, José A.                BUENOS AIRES DESDE SETENTA AÑOS ATRAS  
Biblioteca de la Nación. Bs.As. 1908