



UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

ASIGNATURA: **ORGANIZACIÓN HOTELERA**

PROGRAMA DE LIBRES

AÑO: 2003.



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

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.

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. Selección
- Schluter Regina EL TURISMO EN ARGENTINA. Del balneario al campo
Selección
- Cirulli, Estela UN ALBUM PARA EL RECUERDO. selección
- Sebreli, Juan José MAR DEL PLATA. EL OCIO REPRESIVO.
- Información Corporativa.
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:

- 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: 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.
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.
Ley 600/01, legislatura de la C.A.Bs.As.

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. Cap.12 satisfacción del cliente por medio de la calidad

RUES EBERHARDT

ECO-HOTEL MANAGEMENT.



ORGANIZACION HOTELERA

Información corporativa

Casanueva Rocha C. Organización y gestión de empresas turísticas.
Cap. 14 y 15

Cobra Marcos Marketing de servicios
Cap. 15

UNIDAD 7: CASOS EN TURISMO Y HOTELERIA

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

Informes corporativos.

Indec

Información Institucional (asociaciones, organismos gubernamentales nacionales e internacionales)

Cedem. Coyuntura económica de la ciudad de Bs.As. Informes.

UNIDAD 8: LA ORGANIZACIÓN HOTELERA.

Objetivos Específicos:

1. Identificar los distintos tipos de organización hotelera y extra-hotelera
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, César

HOTELERÍA, GERENCIA, SEGURIDAD Y
MANTENIMIENTO.



ORGANIZACION HOTELERA

- Cap. 1 - La Hotelería como sistema.
- Cap. 2 - La función hotelera.
- Cap. 3 - La administración y el sistema hotelero.

UNIDAD 9: 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.

BIBLIOGRAFÍA:

- | | |
|-----------------------|--|
| Cerra, Javier | <u>GESTIÓN DE PRODUCCIÓN DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN.</u>
Cap. 3 - La dirección. |
| Mestre Soler, Juan R. | <u>TECNICAS DE GESTION Y DIRECCION HOTELERA:</u>
Cap. 26 - La Dirección Hotelera I
Cap. 27 - La Dirección Hotelera II
Cap. 28 - La Dirección Hotelera III |
| Gallego, Jesus | <u>PRINCIPIOS GENERALES PARA LA DIRECCION DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS</u>
Cap. 1 - La Dirección en las Empresas Hoteleras. |

UNIDAD 10: 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.



ORGANIZACION HOTELERA

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

BIBLIOGRAFÍA:

- | | |
|---------------------|---|
| Foster Dennis | <u>RECEPCIÓN EN HOTELERÍA.</u>
Cap. 2 - Organización de Recepción
Cap. 8 - Relaciones con el Huésped. |
| Cerra, Javier | <u>GESTION DE PRODUCCION DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACION</u>
Cap. 4, 5, y 6 - La recepción.
Cap. 9 - Pisos. |
| Baez Casilla, Sixto | <u>HOTELERIA</u>
Cap. 8 - Departamento de Ama de Llaves. |



ORGANIZACION HOTELERA

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.

UNIDAD 11: 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 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 12: LA DIRECCION ADMINISTRATIVA.

Objetivos Específicos:

1. Organización de la Dirección Administrativa



ORGANIZACION HOTELERA

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 13: 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
- Inter-relacion departamental.

BIBLIOGRAFÍA:



ORGANIZACION HOTELERA

- Delmar, Silvia MANTENIMIENTO DE HOTELES.
Cap. 1 - El mantenimiento
Cap. 3 - Administración del mantenimiento
- Senlle, Andrés REINGENIERIA HUMANA
Cap. 1, 2, 3,4, y 8.
- Gallego, Jesus PRINCIPIOS GENERALES PARA LA DIRECCION DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS
Cap. 2 - La Gestión de personal
- Ramírez 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.

BIBLIOGRAFIA GENERAL:

- 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
- CASANUEVA ROCHA ORGANIZACIÓN Y GESTION DE EMPRESAS TURISTICAS
Madrid. Ed. Pirámide. 2000
- CEDEM Coyuntura económica de la ciudad de Bs.As
Secretaría de desarrollo Económico. Gob.Ciudad de Bs.As. 2000
y 2001. Centro de Estudios para el desarrollo económico
metropolitano
- 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



ORGANIZACION HOTELERA

- DELMAR, SILVIA MANTENIMIENTO DE HOTELES.
México. Edit. Trillas - 1995.
- 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. PRINCIPIOS GENERALES PARA LA DIRECCION
DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.
Madrid. Gráficas Lormo, 1987
- HILTON CONRAD BE MY GUEST.
N.York. Simon & Schuster. 1989.
- Kotler Phillip Mercadotecnia para Hotelería y Turismo.
Prentice-Hall. México. 1999
- 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

ORGANIZACION HOTELERA

Ciet. Bs.As. 2001



SEBRELI, Juan José

MAR DEL PLATA. EL OCIO REPRESIVO
Ed. Tiempo Contemporáneo. Bs.As. 1970

EVALUACION.

El examen libre consta de dos instancias. Un examen escrito (eliminadorio) sobre un tema del programa propuesto por el docente y un examen oral sobre distintos puntos del programa y en base a la bibliografía especificada.