

UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES

CARRERA: Administración Hotelera

ASIGNATURA: ORGANIZACION HOTELERA I

DOCENTE: María Elisa Cousté

REGIMEN DE CURSADA: Cuatrimestral

CARGA HORARIA SEMANAL: 4 horas

REQUISITOS PARA LA APROBACION DE LA CURSADA: 1) Aprobación de trabajos prácticos asignados 2) Prácticas de observación y recopilación de datos.

EVALUACION: Examen final

METODOLOGIA PARA EL DICTADO DE LA ASIGNATURA:

- Exposiciones
- Participación de estudiantes en clase
- Trabajos en grupo (en clase y fuera de ella)
- Utilización de recursos visuales y audiovisuales (folletería, videos)
- Prácticas de observación in situ (empresas turísticas, hoteles y otros tipos de alojamiento)

OBJETIVOS GENERALES:

- Introducir al estudiante en el conocimiento de los componentes de la industria de la hospitalidad y de la hotelería, a través de su historia, evolución y crecimiento.
- Identificar las posibilidades de trabajo y de crecimiento personal y profesional que ofrece la hotelería.

ASIGNATURA: ORGANIZACION HOTELERA I (Introducción a la hotelería)

CONTENIDOS:

UNIDAD I: Historia y evolución de la hotelería

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Analizar la historia y evolución de la hotelería
- Identificar el aporte de los grandes innovadores de la industria hotelera.

CONTENIDOS:

I. 1. Historia y evolución de la hotelería

- Antecedentes del hospedaje
- La posada inglesa
- Los cambios del siglo XIX. El ferrocarril.
Thomas Cook.

2. La hotelería moderna

- El hotel en los Estados Unidos
- El hotel comercial para clase media
- La aparición del motel
- Los grandes innovadores en hotelería:
Ellsworth Statler. Cesar Ritz. V.W.Marriot.
Conrad Hilton.

3. La hotelería en Argentina.

- Antecedentes: de la posta al hotel
- La hotelería de fines del Siglo XIX. La belle epoque
- La hotelería de lujo
- La hotelería en el interior del país: Mar del Plata.
- Turismo social y sindical
- La hotelería a partir de los 70'.

BIBLIOGRAFIA:

De La Torre, Francisco. ADMINISTRACION HOTELERA. Primer curso:
División cuartos. México. Trillas. 1986.
Cap.I: Antecedentes de la industria
hotelera
Cap.II: La industria hotelera

Lattin, Gerald W. ADMINISTRACION MODERNA DE HOTELES Y MOTELES
México. Trillas. 1985
Cap.I. Desarrollo de la industria hotelera

Lundberg D.E. ORGANIZACION Y ADMINISTRACION DE HOTELES Y
RESTAURANTES. Barcelona. ed. Centrum. 1986.
Biografías de Statler, C.Ritz, Ralph Ritz,
William Marriot, Conrad Hilton.

Perez, Patricia L. SINTESIS HISTORICA DE LA HOTELERIA ARGENTINA
Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos.
Bs.As.

UNIDAD II: Clasificación de los hoteles

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Identificar y analizar los distintos criterios de clasificación de los hoteles
- Definir las características de los distintos tipos de alojamiento

CONTENIDOS:

II. 1. Criterios de clasificación:

- Dimensión. Clientela. Ubicación.
Operación. Organización.

2. Tipos de alojamiento:

- Características y servicios de: Hotel, Motel,
Motor-hotel, Botel, Pensiones, Albergues, Bungalows.

3. Tipos de operación hotelera
- La operación independiente
 - la organización en cadenas
 - La franquicia hotelera
 - Los sistemas de reservas

BIBLIOGRAFIA:

- De la Torre. Op.Cit. Cap.III: Establecimientos de alojamiento
- Comblence, Lambertine L. TECNICA HOTELERA. México. C.E.C.S.A. 1982.
- Cap.2. La hotelería y sus diversas formas.
- Lundberg D.E. Op.Cit. Cap.2: Desarrollo del hotel/motel
- Iverson, Kathleen M. INTRODUCTION TO HOSPITALITY MANAGEMENT
N.York. Van Nostrand Reinhold.
Cap.6: The lodging industry.

UNIDAD III: Categorías de hoteles

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

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

CONTENIDOS:

- III. 1. Características particulares de hoteles de:
- 5 estrellas
 - 4 estrellas
 - 3 estrellas
 - 2 estrellas
 - 1 estrella
2. El decreto 1818/76 (Argentina)
- Reglamentación y categorización hotelera en Argentina.
- Categorías, características y servicios de hosterías, moteles y hoteles.

BIBLIOGRAFÍA:

Comblence, L. Op.cit. Cap.3: Clasificación internacional de los establecimientos hoteleros.

Decreto 1818/76

UNIDAD IV: Hotelería, servicio y calidad

OBJETIVO ESPECIFICO:

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

- IV. 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
- Costes de la calidad.
 - Prevención y corrección

BIBLIOGRAFIA:

RUIZ, Adolfo. MARKETING DE SERVICIOS. Argentina.Ed Tesis. 1990
Cap. II. Servicios

PETERS Thomas y otro. EN BUSCA DE LA EXCELENCIA. México. Lasser Press. 1984.
Cap. 3. Cercanía al cliente

UNIDAD V: La organización hotelera

OBJETIVO ESPECIFICO:

- Identificar los distintos tipos de organización hotelera, departamentalización y puestos de trabajo

CONTENIDOS:

- V. 1. Organigramas hoteleros.
 - Hoteles grandes, medianos y pequeños
 - La departamentalización hotelera
 - Funciones generales de los distintos departamentos.

BIBLIOGRAFIA:

BAEZ CASILLAS, Sixto. HOTELERIA. México. C.E.C.S.A. 1986
Cap.1. Organigramas

BOELLA, Michael. HOTEL. México. C.E.C.S.A. 1984
Cap. La organización de un hotel

UNIDAD VI: El Departamento de servicio al huésped

OBJETIVO ESPECIFICO:

- Identificar las funciones específicas del Departamento, su relación con los otros Dptos. del hotel, y su influencia en la satisfacción del huésped.

CONTENIDOS:

- VI. 1. Organización del Departamento
 - Objetivos
 - Puestos de trabajo
 - Funciones

- 2. El Capitán de Bell-boys
 - El portero: responsabilidades y funciones
 - Bell-Boy: responsabilidades y funciones
 - Ascensorita, choferes, cadetes.

BIBLIOGRAFIA:

BAEZ CASILLAS, Sixto. SERVICIO A HUESPEDES. México. C.E.C.S.A. 1984.

GOMEZTAGLE, Francisco y otro. TECNOLOGIA DEL HOSPEDAJE. México. Ed. Diana. 1986.

Cap. 3. Departamento de Personal Uniformado

UNIDAD VII: El Departamento de Seguridad

OBJETIVO ESPECIFICO:

- Identificar las funciones que cumple el Departamento de Seguridad dentro del Hotel, sus relaciones con otros sectores, y su aporte al bienestar del huésped.

CONTENIDOS:

- VII. 1. Organización del Dpto. de Seguridad.
 - Puestos de trabajo
 - Funciones con relación al personal
 - Funciones con rrelación a los huéspedes
 - Funciones generales de seguridad

BIBLIOGRAFIA:

BAEZ CASILLAS, Sixto. DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD. México. C.E.C.S.A. 1983.

UNIDAD VIII: Los Departamentos de servicio interno

OBJETIVO ESPECIFICO:

-Identificar las funciones y responsabilidades de los Departamentos de apoyo a la oferta de un servicio hotelero eficiente

CONTENIDOS:

- VIII. 1.DEPARTAMENTOS DE SERVICIO INTERNO
2. El departamento de mantenimiento
- El mantenimiento preventivo
 - El mantenimiento correctivo
 - Relaciones interdepartamentales
3. El departamento de personal
- Funciones y responsabilidades
4. El Departamento de Ventas
- la venta de los servicios hoteleros
 - Formas de operación
 - Relaciones interdepartamentales

BIBLIOGRAFIA:

- LATTIN, Gerald. Op.Cit.
Cap. III. Dpto. de mantenimiento
Dpto. de ingeniería
- Cap. V. El Dpto. de personal
- Cap. VI. Departamento de ventas
- DE LA TORRE, Francisco. Op.cit.
Cap. VII. Departamento de Ingeniería
- Cap. IX. Departamento de ventas
- Cap. XII. Departamento de personal
- SCHOLZ, William. ADMINISTRACION LUCRATIVA DE HOTELES Y MOTELES
México. C.E.C.S.A. 1984
- Cap. 5. Ideas para ahorrar dinero en mantenimiento y limpieza de Hoteles y Moteles
- Cap. 7. Ventas y Promoción de Hoteles y Moteles

ASIGNATURA: ORGANIZACION HOTELERA I

BIBLIOGRAFIA GENERAL:

- Lanquar Robert. TURISMO INTERNACIONAL. Bs.As. Huemul.1978
- Boullón, Roberto. PLANIFICACION DEL ESPACIO TURISTICO. México. Trillas. 1985.
- Boullón, Roberto. LAS ACTIVIDADES TURISTICAS Y RECREACIONALES México. Trillas. 1986
- Acerenza, Miguel Angel. ADMINISTRACION DEL TURISMO (T.1)
Conceptualización y organización. México. Trillas. 1986
- De La Torre, Francisco. ADMINISTRACION HOTELERA.Segundo Curso
División cuartos. México. Trillas. 1986
- Comblence, Lambertine Leonie. TECNICA HOTELERA. México. C.E.C.S.A. 1982
- Lattin, Gerald W. ADMINISTRACION MODERNA DE HOTELES Y MOTELES México. Trillas. 1985
- Lundberg D.E. ORGANIZACION Y ADMINISTRACION DE HOTELES Y MOTELES Barcelona. Ed. Centrum. 1986. (2T)
- Iverson, Kathleen M. INTRODUCTION TO HOSPITALITY MANAGEMENT
New York. Van Nostrand Reinhold.
- Perez, Patricia. SINTESIS HISTORICA DE LA HOTELERIA ARGENTINA. Argentina. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos.
- BOELLA, Michael. HOTEL. México.C.E.C.S.A. 1984
- RUIZ,Adolfo. MARKETING DE SERVICIOS. Argentina. ed. Tesis. 1990
- PETERS,Thomas y otro. EN BUSCA DE LA EXCELENCIA. México. Lasser Press. 1984
- BAEZ CASILLAS, Sixto. HOTELERIA. México. C.E.C.S.A. 1986
- BAEZ CASILLAS, Sixto. SERVICIO A HUESPEDES. México. C.E.C.S.A. 1984
- BAEZ CASILLAS, Sixto. DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD. México. C.E.C.S.A.

MARIA ELISA COUPE

