

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 époque
- 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 MOTELS
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. SINTEISIS 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
- Ascensorista, 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 COUJTE

