



193

*Universidad Nacional  
de Quilmes*

UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES

CARRERA: HOTELERIA

ASIGNATURA: ORGANIZACION HOTELERA V

DOCENTE: LIC. GUILLERMO JOSE GRAGLIA

REGIMEN DE CURSADA: CUATRIMESTRAL

CARGA HORARIA SEMANAL: 5 HORAS

OBJETIVOS GENERALES:

1. Introducir al alumno en los aspectos principales de la operatoria comercial de la empresa hotelera.
2. Desarrollar un modelo de evaluación de la posición financiera y operativa de la empresa hotelera.
3. Conocer la operatoria de las diferentes formas de operación de un hotel.
4. Desarrollar los métodos para la puesta en marcha de un establecimiento hotelero.
5. Desarrollar en el alumno las habilidades necesarias para poder analizar la operación de un hotel.

CONTENIDOS:

PARTE 1: LA OPERATORIA COMERCIAL DE LA EMPRESA HOTELERA

UNIDAD 1: EL PRODUCTO COMO SERVICIO

Los niveles de producto. El producto como satisfactor de necesidades. Ciclo de vida del producto y del mercado. Marcas. Estrategias de marca. La marca como base para el multiposicionamiento. Decisiones sobre servicio al cliente. Concepto de servicio al cliente. Los momentos de verdad. El ciclo del servicio. La utilidad del armado de paquetes turísticos para vender el hotel.

UNIDAD 2: LA DISTRIBUCION DEL SERVICIO

Logística. Definición. La mezcla de distribución del servicio. Existe realmente distribución de servicios? Canales de distribución. Concepto, flujo, funciones y evolución. Configuración de redes de distribución. Las cadenas hoteleras y los sistemas de franquicias. Sistemas de referidos. Centrales de reservas hoteleras.