Ministerio de Cultura y Educación
Universidad Nacional de San Luis
Instituto Politécnico y Artistico Universitaro
Departamento: DETI
Area: DETI

(Programa del año 2007)
(Programa en trámite de aprobación)
(Presentado el 30/06/2007 15:26:38)

I - Oferta Académica

Materia	Carrera	Plan	Año	Período
ADMINISTRACION HOTELERA III	T.U.G.H.	29/04	3	1c

II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
BARRETO, CARLOS ARIEL	Prof. Responsable	CONTRATO	Hs

III - Características del Curso

Credito Horario Semanal				
Teórico/Práctico	Teóricas	Prácticas de Aula	Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.	Total
Hs	3 Hs	1 Hs	0 Hs	4 Hs

Tipificación	Periodo
C - Teoria con prácticas de aula	1 Cuatrimestre

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
15/03/2007	30/06/2007	14	56

IV - Fundamentación

Esta asignatura tiene el propósito de satisfacer la creciente demanda de formación técnica y de servicios para quienes trabajan y deseen trabajar en las áreas operativas y de Administración en el seno de las organizaciones de la Industria de la Hospitalidad.La realidad de la Industria Hotelera, inmersa en mercados más competitivos y cada vez más tercerizados, donde las personas juegan un rol diferenciador, (aún más considerando las organizaciones a las cuales nos acometemos) y su rendimiento, una clave ineludible del éxito o del fracaso. Esta realidad explica, por qué la necesidad de formar nuevos conocimiento, actualizados a las nuevas tendencias producto de la inclusión de nuevas tecnologías en los procesos de trabajo, como así también reconocer los nuevos servicios que valen por el capital humano de la organización.Por todo ello, y para cubrir dichas necesidades surge esta asignatura con la voluntad de proporcionar conocimientos y herramientas para que los alumnos puedan resolver los problemas de organización, gestión y desempeño de los miembros de una organización hotelera o extrahotelera.

V - Objetivos

Esta asignatura tiene como objetivo primordial potenciar las aptitudes a través de la capacitación, logrando un cambio conceptual y actitudinal para que los alumnos al finalizar el curso puedan:
* Programar las tareas que se prestan en las áreas que conformar el Front Desk de un hotel y sus servicios.
* Dominar las técnicas de organización y control de todos los aspectos que hacen al servicio de alojamiento.
* Conocer y dominar las operaciones de los sectores que conforman los departamentos de la Dirección de Habitaciones.
* Conocer la tecnología actual aplicada en cada sector del departamento.
* Conocer e identificar distintos sistemas de aseguramiento de la calidad en el servicio.

VI - Contenidos

UNIDAD I: La Dirección Hotelera.
Contenido:Definiciones y consideraciones. Función de la dirección. El empresario Hotelero. El management Hotelero. Profesiograma del director de hotel. La dirección y participación por objetivos. Clases de objetivos. La dirección por excepción. El control de calidad. La calidad como modelo de gestión empresario. Modelos de gestión basados en la calidad. Las cadenas hoteleras. Clases de cadena hotelera, ventajas / desventajas.

UNIDAD II: Administración de los departamentos de staff y Administración de un Hotel.
Contenido:La administración de los servicios auxiliares: Organización y funciones. Misiones básicas y relaciones departamentales. Circuito administrativo. El Departamento de compras y almacén. Determinaciones previas. Organigrama. Políticas y gestión de compras. El almacén y la gestión de stocks.Administración y contabilidad: La contabilidad, Diferencias entre contabilidad de gestión y financiera. Organigrama del departamento administrativo contable. Funciones. El inventario.

UNIDAD III: Principales indicadores de Gestión.
Contenido:El precio medio. Tasa de ocupación. Índice de frecuentación. El precio medio potencial: Precio medio potencial individual – Precio medio potencial doble. Rango de precios. Porcentaje de ocupación Múltiple. Factor de Éxito. RevPar (Revenue per available room) PMP (Precio Medio Potencial).

UNIDAD IV: La gestión de Producción.
Contenido:Precios y Tarifas: Definiciones, fijación de precios y tarifas, sus componentes. El precio como elemento de marketing. El precio psicológico. Determinación del Precio. El precio por habitación, distintas tarifas según el mercado. Determinación del precio a través de la formula Hubbart, características y aplicación. El Yield Management: Introducción, Las claves de la filosofía. El ciclo del Revenue Management. Claves del Yield. Estrategias. Formulas, análisis y aplicación de casos.UNIDAD V: Front Desck – Telefonía:Contenido:La telefonía. Introducción. Organigarma. Organización y funciones. Relaciones departamentales. Circuito Administrativo. Papelería. Materiales de trabajo. Identificación de daños. Fraseología. Tiempos estandar para contestar. Servicios. Costos y cargos. Reporte diario de llamadas (in/out) Verificaciones y Archivo del departamento.

UNIDAD V: Dirección de Habitaciones - Servicio de Pisos.
Contenidos:Introducción. Organigrama. Oorganización y funciones. Misiones básicas y relaciones departamentales. Diseño y distribución de planta. Equipamiento de las habitaciones. Papelería utilizada . Materiales. Organización del trabajo. Suministros estándar de las habitaciones. La Limpieza, Características y tecnología utilizada. Revisión de los cuartos. Las auditorias. Limpieza de Áreas públicas. El personal de limpieza, características. Reportes de mantenimiento. Manejo de Ropería. Bajas y pérdidas. Inventarios. Administración de la documentación. Archivo.

UNIDAD VI: Otros servicios.
Contenidos:Planteo de los posibles servicios a ofrecer considerando estructura y segmentación de mercado. Características de los servicios complementarios. Peluquería. Estacionamientos. Reuniones de negocios. Reuniones empresariales. La comercialización de congresos y eventos. Otros servicios como: Drugstore; Gift . Agencias de viaje. Renta de Autos. Peluquería. Instalaciones deportivas y/o recreativas. Spa y estética.Calidad. Calidad en los hoteles. Las expectativas y la percepción de la calidad, valoración del Cliente. Calidad como instrumento de gestión. Gestión Interna. Gestión Externa. Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad. Modelos de implementación de la calidad en el marco de la hotelería. Las normas ITQ2000, Beneficios.

VII - Plan de Trabajos Prácticos

Los trabajos prácticos se desarrollarán dentro de las instancias de la Asignatura.

VIII - Regimen de Aprobación

Con examen final integrador: Aprobar los trabajos prácticos asignados, y dos parciales con posibilidad de recuperatorio.

Promocional: Las evaluaciones aprobadas con 7 o más de 7, trabajos prácticos aprobados y presentismo del 80% de las clases.

IX - Bibliografía Básica

[1] Chon K. – Sparrowe R.; 2001Atención al Cliente en Hotelería; Paraninfo, Madrid.
[2] Cunill Martorel O.; 2002 Cadenas Hoteleras. Análisis del Top 10, Ariel S.A. Barcelona.
[3] Gray W. – Liguori S.; (1995) Hoteles y Moteles; Trillas, Mexico.
[4] Senlle A. – Villar J.; (1996) ISO 9000 en Empresas de Servicios; Ediciones Gestión 2000 S.A., Barcelona.
[5] Schlüter R. – Winter D.;(2003) Turismo una perspectiva Empresarial; CIET, Buenos Aires
[6] Báez Casillas, Sixto; (1995) Hotelería ; Ed. CECSA, México.
[7] Mestre Soler, Juan; (1997) Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera:Gestión 2000 S.A., Barcelona.
[8] Gallegos J., Felipe Principios generales para la Dirección de establecimientos Hoteleros.
[9] Trulock, José Luís; (1996) Calidad; Gestión 2000 S.A., Barcelona.
[10] Dennis L. Foster; (1994) Recepción en Hotelería, Administración y Operación; McGraw Hil, México.

X - Bibliografia Complementaria

[1] Estrategias de crecimiento; arvard Business Review - E. Deusto S.A. – Bilbao, España. – 1999
[2] Liderazgo; Harvard Business Review - E. Deusto S.A. – Bilbao, España. 1999
[3] Cómo medir el rendimiento de la empresa; Harvard Business ReviewE. Deusto S.A. – Bilbao, España. – 1999
[4] Gomeztagle F. – Martínez E (1994) Tecnología del hospedaje.Diana S.A. – México
[5] Ciaran Walsh (1994) Ratios Claves para la Dirección de Empresas Ediciones Folio S.A. – Barcelona, España.

XI - Resumen de Objetivos

XII - Resumen del Programa

XIII - Imprevistos

ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA	
	Profesor Responsable
Firma:	
Aclaración:	
Fecha:	