



Ministerio de Cultura y Educación  
 Universidad Nacional de San Luis  
 Instituto Politécnico y Artístico Universitario  
 Departamento: DETI  
 Area: DETI

(Programa del año 2008)  
 (Programa en trámite de aprobación)  
 (Presentado el 06/12/2008 12:17:10)

### 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	Hs	4 Hs

Tipificación	Periodo
C - Teoría con prácticas de aula	1 Cuatrimestre

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
10/03/2008	20/06/2008	15	4

### 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 conocimientos, 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 conforman 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 para maximizar los ingresos.

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. El control de calidad. La calidad como modelo de gestión empresarial. 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. 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. Organigrama. 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 VI: Dirección de Habitaciones - Servicio de Pisos**

Contenidos:

Organización, funciones, Misión básica y relaciones departamentales. Diseño y distribución de planta. Equipamiento de las habitaciones. Organización del trabajo. Suministros estándar de las habitaciones. 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 VII: 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

La aprobación del curso se realizará con:

- \* dos parciales con calificación mínima 4 -cuatro- posibilidad de recuperar cada uno de los parciales - solo aquellos que obtuvieren calificación menor a 4 -cuatro-
- \* Con la presentación y aprobación de los trabajos prácticos propuestos.
- \* Con asistencia al curso del 75% promedio de las clases.

Podrán participar del examen final regular aquellos alumnos que:  
Hayan cumplido con las instancias fijadas precedentemente.

Podrán Promocionar (sin examen final) el curso aquellos alumnos que:

- \* Hayan aprobado cada uno de los parciales con calificación 7 o más de 7.
- \* Hayan presentado y aprobado los trabajos prácticos propuestos.
- \* Cumplieron con asistencia al curso del 80% promedio de las clases

## IX - Bibliografía Básica

- [1] Chon K. – Sparrowe R.; 2001 Atención 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 - Bibliografía Complementaria

- [1] Estrategias de crecimiento
- [2] Harvard Business Review
- [3] E. Deusto S.A. – Bilbao, España. – 1999
- [4] Liderazgo
- [5] Harvard Business Review
- [6] E. Deusto S.A. – Bilbao, España. – 1999
- [7] Cómo medir el rendimiento de la empresa
- [8] Harvard Business Review
- [9] E. Deusto S.A. – Bilbao, España. – 1999
- [10] Tecnología del hospedaje
- [11] Gomeztagle F. – Martínez E.
- [12] Diana S.A. – México 1991
- [13] Ratios Claves para la Dirección de Empresas
- [14] Ciaran Walsh
- [15] Ediciones Folio S.A. – Barcelona, España. 1994

## XI - Resumen de Objetivos

## XII - Resumen del Programa

### XIII - Imprevistos

--

<b>ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA</b>	
	<b>Profesor Responsable</b>
Firma:	
Aclaración:	
Fecha:	