

**TECNICATURA EN  
GESTIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS**

**Introducción a la Industria de la Hospitalidad**

Primer año  
Primer Cuatrimestre  
2011

---

**Objetivos Generales:**

- Desarrollar la actitud de servicio y el espíritu de hospitalidad.
- Conocer el modelo organizativo de un hotel.
- Conocer la interrelación entre la hotelería y las actividades complementarias.

**Normas de aprobación:**

Para obtener la condición de **REGULARIDAD** de la materia, el alumno deberá tener:

- 75% de asistencia a clases.
- El promedio de notas de los dos tramos deberá ser entre 4 (60%) y 10 (100%). Por tramo las notas consisten en a) un promedio de trabajos prácticos, b) las notas de los parciales y c) una nota actitudinal (que incluye asistencia a clases, puntualidad en la entrega de trabajos, tardanzas, participación en clase y cualquier otro aspecto que el profesor considere relevante).
- Todos los parciales tienen un recuperatorio. El alumno que no apruebe los recuperatorios, no regularizará la materia, es decir su condición final será Libre.
- Los trabajos prácticos serán promediados y deberán tener un porcentaje mínimo del 60 %.

Para obtener la condición de **PROMOCIÓN** de la materia, deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- 75% de asistencia a clases.
- Asistencia perfecta a las instancias evaluatorias (No se aceptarán certificados de ningún tipo).

- Rendir y aprobar todas las instancias evaluatorias.
  - Promedio general de 7 (81%) en adelante.
  - Rendir y aprobar el examen integrador con una calificación igual o superior a 7 (81%).
- 

## **Contenidos:**

### **Unidad I: La actividad hotelera**

Concepto de la industria de la Hospitalidad. El recibimiento. Comienzos de la hotelería en el mundo. Clasificación de los hoteles según tamaño, segmento de mercado, nivel de servicio y afiliación. Hoteles independientes y Grupos de referencia.

Hoteles de cadena: cadena de propietarios, contrato de administración, franquicias.

### **Unidad II: La organización del hotel**

Estructura y organización de un hotel: organigrama, los departamentos y sus funciones, su interrelación y comunicación. Turnos, francos. Descripción y especificación del trabajo. La importancia del trabajo en equipo. Organización de un hotel de servicio limitado. Organización de un hotel de mediana categoría o servicio intermedio. Organización de un hotel grande. Actualidad hotelera.

### **Unidad III: Actitud de servicio y el huésped**

Actitud de servicio: la esencia de la actividad. El perfil hotelero. Body language, presentación personal, idiomas. El huésped: sus necesidades, cómo anticiparnos a ellas. Diferentes tipos de huéspedes, vacacional, negocios, convenciones. Calidad total. Fugas de calidad. Servicio con valor agregado. La comunicación. Principios para lograr la satisfacción del cliente.

### **Unidad IV: Marco Legal e Institucional**

Hotelería. Ley 18828 y sus respectivos decretos. FEHGRA- Cámara de hoteleros, sindicato. La Ley Nacional de Turismo 25997.

### **Unidad V: Atención al turista**

Fuentes de información sobre alojamiento. Recomendaciones. Publicidad. Folletos turísticos. Guías de viaje. Libros de referencia de hoteles. La guía oficial de hoteles. El planificador de viajes de negocios de la OAG. Internet. Tendencias.

### **Unidad VI: Relación Hotel-Empresa de viajes**

La empresa de viajes: clasificación y relación con el hotel. La empresa de viajes como canal de distribución del hotel. Sistemas globales de distribución. Centrales de reservas. Categorías, tarifas y códigos. La calidad en las agencias de viajes. La servucción.

## **Unidad VII: Cadenas Hoteleras**

La organización en las cadenas. Su internacionalización-globalización. Análisis de las diez cadenas hoteleras más importantes del mundo. Historia de la compañía. Diversificación del grupo. Marcas. Marketing.

### **Bibliografía:**

- Foster, Dennis. 1994. "Introducción a la Industria de la Hospitalidad". Editorial Mc Graw-Hill.
- Gee, Chuck Y. 1994. "International Hotels. Development and Management". Educational Institute American Hotel and Motel Association.
- Kohen, Pablo. 2005. "Tecnología y Gestión de Agencias de viajes". Editorial Macchi.
- Lattin, Gerard W. 1998. "Introduction to the Hospitality Industry". Educational Institute American Hotel and Motel Association.
- Sparrowe, Raymond. 2001. "Atención al cliente en Hostelería". Editorial Paraninfo-Thomson.
- Sparrowe, Raymond. 2001. "Atención al cliente en Hostelería". Editorial Paraninfo-Thomson.