



Ministerio de Cultura y Educación  
Universidad Nacional de San Luis  
Facultad de Turismo y Urbanismo  
Departamento: Turismo

(Programa del año 2016)  
(Programa en trámite de aprobación)  
(Presentado el 01/12/2016 09:30:39)

Area: Area de Organización y Gestión de Empresas Turísticas

### I - Oferta Académica

Materia	Carrera	Plan	Año	Período
ADMINISTRACION HOTELERA III	TEC.UNIV.EN GEST.HOTEL.	29/04	2016	1° cuatrimestre

### II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
BARRETO, CARLOS ARIEL	Prof. Responsable	CONTRATO	4 Hs

### III - Características del Curso

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

Tipificación	Periodo

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas

### IV - Fundamentación

La realidad de la actividad Hotelera, inmersa en mercados más competitivos y cada vez más tercerizados, requiere de profesionales capaces de gestionar recursos logrando maximizar los beneficios en un marco de la sustentabilidad. El rol diferenciador que asumirán las personas y su rendimiento, serán la clave ineludible del éxito o del fracaso de las organizaciones. Esta realidad explica, la necesidad de formar técnicos actualizados a las nuevas tendencias y necesidades de los mercados cambiantes, producto de la aplicación de las nuevas tecnologías en los procesos de trabajo, como así también reconocer los nuevos modelos de gestión que garanticen el capital humano de la organización.

Por todo lo expuesto, el curso Administración Hotelera III tiene el propósito de satisfacer la creciente demanda de formación técnica para quienes trabajan y deseen trabajar en las áreas de operaciones de servicios en el seno de las organizaciones de alojamiento turístico.

El curso cubrirá una amplia gama de técnicas de gestión a efectos de proporcionar conocimientos y herramientas para que los alumnos puedan resolver problemas de gestión en las organizaciones hotelera y/o extra-hotelera.

### V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

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:

Conocer las principales funciones de las áreas de servicios que conforman el departamento de operaciones de un hotel.

Conocer y aplicar las técnicas de control de los servicios de alojamiento.

Conocer y aplicar las técnicas de "Gestión de Ingresos" y maximización de los beneficios (Yield Management)

Reconocer los distintos sistemas de aseguramiento de la calidad aplicables en alojamientos turísticos.

## 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. Las cadenas hoteleras: tipologías. Ventajas / desventajas de este tipo de gerenciamiento.

### UNIDAD II: Organización 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. El Departamento de compras y almacén. El Departamento de Personal. El Departamento Administrativo Contable. El Departamento de Seguridad y Mantenimiento. El Departamento Comercial. El Departamento de Relaciones Públicas. Organigramas departamentales: Funciones básicas.

### 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. Ingreso por habitación disponible (RevPar - Revenue per available room). Precio Medio Potencial (PMP). Índice de generación de ingresos (RGI –revenue generation index). Índice de penetración de mercado (MPI –market penetration index)

### UNIDAD IV: La gestión de la 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, tarifario según el mercado. Determinación del precio a través de la formula Hubbart, características y aplicación. El Yield Management (YM): Introducción, Las claves del YM. El ciclo del Revenue Management. Estrategias del YM. Las Formulas, análisis y aplicación de casos.

### UNIDAD V: La Gestión de la Calidad:

Contenido:

Conceptualización de la calidad. Modelos de calidad aplicados en la actividad hotelera. Calidad como instrumento de gestión. La calidad global, nueva visión integradora. Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad. Principales indicadores clave para la toma de decisiones.

## VII - Plan de Trabajos Prácticos

Los trabajos prácticos se asignarán y desarrollarán mediante el entorno virtual: “Campus ILIAS” de la UNSL. Para ello, se utilizarán los recursos provistos por el entorno indicado.

Los TP's se recepcionarán y corregirán mediante entorno virtual. Las devoluciones, aclaraciones y/o ampliación de conceptos o técnicas se harán en las instancias áulicas.

## VIII - Regimen de Aprobación

### 1) PROMOCION SIN EXAMEN FINAL

ALUMNOS REGULARES: Para la aprobación del curso se deberá cumplir:

- a) Con el 80 % de asistencia a las clases teóricas, prácticas, teórico-prácticas.
- b) Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales, en primera instancia\*
- c) Aprobación del 100% de trabajos prácticos.
- d) Aprobación de un examen de carácter integrador\*

\* Con una calificación al menos de 7 (siete) puntos en todas las evaluaciones establecidas, incluida la evaluación integradora.

### 2) APROBACION CON EXAMEN FINAL

**ALUMNO REGULAR:** debe asistir al 80% de las clases teóricas-prácticas. Aprobar el 100 % de los Trabajos Prácticos y aprobar 2 exámenes parciales con una calificación no menor a 4 (cuatro) en primera instancia o en instancia de recuperación (Total de recuperatorios: 2, un recuperatorio por examen parcial).

**ALUMNOS LIBRES:** el alumno libre es aquel que no haya alcanzado las condiciones de alumno regular o promocional. Para acceder a rendir como libre deberá presentar y aprobar un Trabajo Final 15 días antes del examen

#### **EXAMEN FINAL LIBRE: CONSTARÁ DE DOS INSTANCIAS**

1. Evaluación escrita: preguntas comprensivas, de carácter eliminatorio.
2. Evaluación oral: abarcativo, se evaluarán conocimientos teóricos.

#### **CRONOGRAMA DE EXAMENES PARCIALES:**

1er. Parcial: 22.04.2016

2do. Parcial: 03.06.2016

Examen Integrador: 10.06.2016

#### **DIAS DE CONSULTAS:**

Los docentes atenderán las consultas los días viernes de 11.00 a 12.00 y de 15.00 a 16.00 hs.

Asimismo, contarán con los canales de comunicación que ofrece el campus virtual MOODLE, destinado para este curso.

#### **IMPREVISTOS:**

Considerando que el curso posee dos profesores, se garantizará el dictado de clases, evaluación y corrección de los tp's según el cronograma de clases definido en el calendario académico de la FTU/UNSL. Asimismo, previendo alguna eventualidad, se asignarán: lecturas y actividades prácticas complementarias a través del campus virtual Ilias.unsl.edu.ar asignado para este curso.

## **IX - Bibliografía Básica**

[1] Senlle, A. y Villar, J. (1996) ISO 9000 en Empresas de Servicios. Barcelona, Ediciones Gestión 2000 S.A.

[2] Mestre Soler, Juan, (1997) Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Barcelona, Gestión 2000 S.A

[3] Gallegos, Felipe, (2005) Principios generales para la Dirección de establecimientos Hoteleros. Barcelona, Gestión 2000 S.A.

[4] Trulock, José Luís, (1996) Calidad. Barcelona, Gestión 2000 S.A.

[5] Barreto, Ariel (2007), "Pensemos en calidad". en Fundación Turismo para Todos.org [En línea]. Disponible en: <http://www.turismoparatodos.org.ar/libros/pensemosencalidad.pdf>

[6] Barreto, Ariel (2014). Yield Management en hotelería. Estrategias para la gestión de ingresos en las PYMES de alojamiento turístico. San Luis:FTU-UNSL . [En línea]. Disponible en: [http://campus2.unsl.edu.ar/ilias3/repository.php?cmd=frameset&ref\\_id=6038](http://campus2.unsl.edu.ar/ilias3/repository.php?cmd=frameset&ref_id=6038)

## **X - Bibliografía Complementaria**

[1] No se incorpora

## **XI - Resumen de Objetivos**

Conocer las principales funciones de las áreas de servicios que conforman el departamento de operaciones de un hotel.

Conocer y aplicar las técnicas de control de los servicios de alojamiento.

Conocer y aplicar las técnicas de "Gestión de Ingresos" y maximización de los beneficios (Yield Management)

Reconocer los distintos sistemas de aseguramiento de la calidad aplicables en alojamientos turísticos

## **XII - Resumen del Programa**

UNIDAD I: La dirección hotelera.

UNIDAD II: Organización de los departamentos de staff y administración de un hotel.

UNIDAD III: Principales indicadores de gestión

UNIDAD IV: La gestión de la producción

UNIDAD V: La Gestión de la Calidad:

### **XIII - Imprevistos**

Sin carga

### **XIV - Otros**

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