



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

(Programa del año 2023)

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	2023	1° cuatrimestre

### II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
BARRETO, CARLOS ARIEL	Prof. Responsable	P.Aso Simp	10 Hs

### III - Características del Curso

Credito Horario Semanal				
Teórico/Práctico	Teóricas	Prácticas de Aula	Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.	Total
2 Hs	Hs	2 Hs	Hs	4 Hs

Tipificación	Periodo
C - Teoría con prácticas de aula	1° Cuatrimestre

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
13/03/2023	24/06/2023	15	56

### 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 objetivos en un marco de la sustentabilidad. 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 conocimientos, técnicas de gestión, diseño y aplicación de sistemas de aseguramiento de la calidad. Los estudiantes podrán resolver problemas de gestión en las organizaciones hotelera y/o extra-hotelera.

### V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

**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:  
Conocer las principales funciones de las áreas de servicios que conforman el departamento de operaciones de un hotel.  
Conocer y aplicar las técnicas de gestión 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: Principales conceptualizaciones

Contenido:

Caracterización de la actividad hotelera y sus diversas formas. El Empresario hotelero: tipos de empresarios. El management Hotelero. El profesiograma del director de hotel. Funciones de la dirección.

### UNIDAD II: Cadenas Hoteleras

Contenido:

Las cadenas hoteles: evolución y perspectiva actual. Tipos de operación: Independientes, cadenas, franquicias. Las franquicias hoteleras: características. Contratos de administración, Características y servicios de los distintos tipos de alojamiento. Las cadenas hoteleras: estrategias de expansión.

### UNIDAD III: Organización Hotelera

Contenido:

La estructura hotelera: organización y funciones. Misiones básicas y relaciones departamentales.

Circuitos administrativos y conceptos de operación hotelera. Los servicios auxiliares: caracterización y tipos de servicios. Los servicios auxiliares y los departamentos de staff: caracterización y funciones. Los departamentos de producción y de apoyo.

El departamento de compras, almacenes y economato. Caracterizaciones. Funciones. Política y gestión de compras. Los circuitos administrativos y operativos de compras de alimentos y bebidas y otros bienes y servicios.

Estructuración de las áreas de apoyo: estructuración, funciones y circuitos administrativos contables.

La importancia de la gestión de los recursos humanos. Funciones, caracterización, políticas y objetivos.

La gestión de la calidad: modelos de gestión de calidad: ISO 9000, ISO 14000, ITQ2000, S.A.C.T.

Otros centros de ingresos y servicios complementarios: las Agencias de viajes, renta de automóviles, peluquería, instalaciones recreativas/deportes, spa/estética: principales características, estructuración y gestión.

### UNIDAD IV: La gestión contable para la determinación de ingresos

Contenido:

Funciones del departamento administrativo contable. La contabilidad, la contabilidad de costos: determinaciones previas.

Cuentas de rendimiento, esquema clásico versus las cuentas de la actividad hotelera. Esquemas de centros de costos, ingresos y gastos.

La naturaleza de los informes a la dirección para la toma de decisiones: Los principales indicadores de gestión para maximización de los ingresos. El precio medio. Tarifa promedio. Tasa de ocupación. Índice de frecuentación. Porcentaje de ocupación múltiple. Ingreso por habitación disponible.

### UNIDAD V: Principios de Yield Management

Contenido:

El Yield Management (YM). Breve introducción: origen y evolución. Aplicación de las técnicas en la actividad hotelera.

Prospección del YM. Principales indicadores clave de gestión: 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). Otros índices como las fórmulas de yield management.

## VII - Plan de Trabajos Prácticos

Constará de dos (2) trabajos prácticos (TP), Se desarrollarán mediante el entorno virtual: “Campus Moodle” 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:

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

## 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: 1 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.

\* No registrará la condición de porcentaje de asistencia a las clases según la OCS N° 66/21.

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

### CRONOGRAMA DE EXAMENES PARCIALES:

1er. Parcial: 05.05.2023

2do. Parcial: 23.06.2023

Recuperatorios del 1er o 2do parcial: se prevén dos instancias por examen.

### DIAS DE CONSULTAS:

Los docentes atenderán las consultas los días jueves de 18.00 a 20.00 hs.

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

## IX - Bibliografía Básica

- [1] Barreto, A., Azeglio, A., Zanchetti, W. (2021). Fundamentos de revenue management aplicado al alojamiento turístico pyme. Bernal. Universidad Nacional de Quilmes.
- [2] Gallegos, Felipe. (2005) Principios generales para la Dirección de establecimientos Hoteleros. Barcelona, Gestión 2000 S.A.
- [3] Gazzera, María A. (2009) La administración de recursos humanos. una visión integradora y moderna en empresas turísticas. Neuquén. EDUCO – Universidad Nacional de Comahue.
- [4] Iglesias, Cristina. (2014). Calidad de Servicio y Satisfacción al Cliente. Buenos Aires. Ediciones del Centro Cultural de la Cooperación Floreal Gorini & Universidad Nacional de Quilmes.
- [5] Orosco, N., Schiel, E. (2000) Administración de Personal. Gestión Técnica y Operativa. Buenos Aires. Aplicación Tributaria SA.
- [6] Saucedo, Raúl (2013) Organización y gestión de empresas turísticas y hoteleras. Buenos Aires, Ediciones del Centro Cultural de la Cooperación Floreal Gorini & Universidad Nacional de Quilmes.

## X - Bibliografía Complementaria

- [1] Azeglio, A., Barreto, A., Zanchetti, W (2015). Yield Management en Hotelería. Estrategias para la gestión de ingresos en las PyMEs de alojamiento turístico. Buenos Aires. Ediciones Turísticas
- [2] Mestre Soler, Juan, (1997) Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Barcelona, Gestión 2000 S.A
- [3] Orosco, N., Schiel, E. (2000) Administración de Personal. Gestión Técnica y Operativa. Buenos Aires. Aplicación Tributaria SA.
- [4] Grasso, Franco (2016) Mas allá del Revenue Management Hotelero. Como aprovechar las nuevas oportunidades del mercado. Buenos Aires. Editores Argentinos
- [5] Apuntes de cátedra elaborado por los docentes disponibles en el campus Moodle ftu.unsl.edu.ar (solo para los alumnos regulares)

## XI - Resumen de Objetivos

Conocer las principales funciones de las áreas de operaciones y servicios que conforman un hotel de gestión independiente, franquicia o cadena.

Conocer y aplicar las técnicas de gestión de la calidad en los servicios de alojamiento.  
Conocer y aplicar las técnicas de “Gestión de Ingresos” y maximización de los beneficios (Yield Management).

## **XII - Resumen del Programa**

UNIDAD I: Principales conceptualizaciones

UNIDAD II: Cadenas Hoteleras

UNIDAD III: Organización Hotelera

UNIDAD IV: La gestión contable para la determinación de ingresos

UNIDAD V: Principios de Yield Management

## **XIII - Imprevistos**

"Ante cualquier situación que implique distanciamiento social, se ha optado incluir la modalidad de cursado presencial mediados por tecnologías, como campus virtual e instancias sincrónicas. La modalidad ha sido establecida con las siguientes características..."

El curso se transformará “modalidad a distancia” (virtual) a través de la plataforma Moodle FTU en el caso de distanciamiento social o impedimento para concurrir al aula. Esto, implica la creación de aula, donde los estudiantes encontrarán los contenidos por clase (incluyen desarrollos teóricos, conceptuales, videos, notas, artículos y desarrollos de clase), actividades complementarias, foros, chats, mensajería, bibliografía y evaluaciones online. También se implementarán clases mediadas por tecnologías bajo formato sincrónico, garantizando aspectos de la presencialidad.

Este formato, no altera la planificación de las clases, como tampoco los días y horarios previstos para consultas, por dos vías:

1. grupo de whatsapp, 2. canal de mensajes entre docentes/estudiantes que se usará con frecuencias para reforzar las comunicaciones.

Aquellos estudiantes que no poseen conexión estable de internet, se prevé el envío de clases a través de correo electrónico y mensajería whatsapp.

Todo lo anteriormente indicado, no afectará el normal desarrollo de contenidos, evaluaciones y sus correspondientes recuperatorios.

## **XIV - Otros**