



RIDAA
Repositorio Institucional
Digital de Acceso Abierto de la
Universidad Nacional de Quilmes



Universidad
Nacional
de Quilmes

Universidad Nacional de Quilmes. Departamento de Economía y
Administración

Introducción a la hotelería



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.
Atribución - No Comercial - Compartir Igual 2.5
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/ar/>

Documento descargado de RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes de la Universidad Nacional de Quilmes

Cita recomendada:

Universidad Nacional de Quilmes. Departamento de Economía y Administración. (2024). *Introducción a la hotelería. (Programa)*. Bernal, Argentina: Universidad Nacional de Quilmes. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes
<http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/6605>

Puede encontrar éste y otros documentos en: <https://ridaa.unq.edu.ar>

Departamento de Economía y Administración
Programa Libre – Cursos Presenciales

Carrera:

- Licenciatura en Administración Hotelera (Plan 2014/2015)
- Licenciatura en Administración Hotelera. Ciclo de complementación Curricular Plan 323/21.

Año: 2024

Curso: Introducción a la Hotelería

Créditos: 10 (diez)

Núcleo al que pertenece:

- Núcleo de Cursos de Formación Específica. Licenciatura en Administración Hotelera.
- Núcleo de Cursos Electivos. Licenciatura en Administración Hotelera. Ciclo de Complementación Curricular

Tipo de Asignatura: Teórico-Práctica

Presentación y Objetivos:

Este curso busca introducir a los estudiantes en los aspectos genéricos de la actividad hotelera con la finalidad de que los estudiantes:

- Entiendan la actividad hotelera como componente de la oferta turística básica de un destino turístico a través de su historia, evolución, crecimiento y tendencias.
- Conozcan el entorno de la empresa hotelera, las tendencias y perfiles de los turistas para analizar distintas posibilidades de administración y gestión de los servicios hoteleros.
- Reconozcan las distintas áreas funcionales de los establecimientos de alojamiento turístico y las prestaciones tanto a los clientes internos y externos que cada una ofrece.
- Identificar las posibilidades de trabajo y crecimiento personal y profesional que ofrece la hotelería, reconociendo que es una actividad con base global y con una clientela cada vez más informada y exigente en términos de calidad, experiencias e innovaciones.

Contenidos mínimos

Visión general de la hotelería: su evolución, desde los orígenes del hospedaje hasta la hotelería moderna. Relaciones entre turismo, hotelería y gastronomía. La hotelería en el mundo. La hotelería en Argentina: conformación de la oferta hotelera nacional. Clasificación y categorización hotelera. Tipos de alojamiento turístico. Las nuevas modalidades. Tendencias. Cadenas hoteleras y hotelería independiente. Características. Franquicias, contratos de administración y consorcios. Indicadores de desempeño hotelero. Producto y servicio hotelero. Estrategias de la empresa. El cliente: diversidad de demandas. Fidelización. La hotelería en su entorno: la Responsabilidad social empresaria (RSE) en la hotelería: Tendencias. La organización del hotel. Departamentalización: objetivos, funciones, interrelaciones. Producción de los servicios hoteleros.

Contenidos Temáticos o Unidades:

Unidad 1: Evolución de la hotelería en el mundo y en Argentina

- Visión general de la hotelería.
- Relaciones entre turismo, hotelería y gastronomía.
- Evolución de la hotelería en el mundo.
- Evolución de la hotelería en Argentina: conformación de la oferta hotelera nacional.
- Conformación de la oferta hotelera nacional.

Unidad 2: Clasificación y categorización hotelera en Argentina

- Reglamentación y categorización hotelera en Argentina.
- Categorías, características y servicios de distintos tipos de alojamiento turístico.
- Tipos de operación: Independientes, cadenas, franquicias. Contratos de administración y consorcios.
- Tipos de Alojamiento turístico y criterios de clasificación
- Nuevas modalidades y tendencias en los servicios de alojamiento turístico
- Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos.

Unidad 3: La organización hotelera.

- El entorno de la actividad turística y hotelera
- El producto y servicio hotelero: sus características e implicancias.
- Estrategias de la empresa. Indicadores de gestión.
- Innovación y tendencias actuales.
- Responsabilidad social empresarial en hotelería.

Unidad 4: El cliente y la calidad

- El cliente: diversidad de demandas, perfiles y tendencias.
- La calidad de los servicios.
- Estrategias de retención para la fidelización de clientes.

Unidad 5: Dirección de la producción hotelera

- La Dirección hotelera. Perfiles de Gestión.
- Objetivos, funciones, responsabilidades y relaciones interdepartamentales de los departamentos operativos: Departamento de Recepción; Departamento de Ama de Llaves; Departamento de Alimentos y Bebidas. Interrelaciones departamentales.
- Organización, funciones y responsabilidades de los Departamentos de apoyo: Mantenimiento y Seguridad. Dpto. Comercial. Marketing, otros.

Bibliografía Obligatoria:

Unidad 1: Evolución de la hotelería en el mundo y en Argentina

- Bertonecello, R. (2006) Turismo, territorio y sociedad. El 'mapa turístico de la Argentina'. En publicación: América Latina: cidade, campo e turismo. CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, San Pablo. <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/edicion/lemon/18berton.pdf>
- Garazzi, D. (2020) Trabajar con y para otros. Algunos aspectos de un trabajo de servicios personales: el sector hotelero de Mar del Plata en la segunda mitad del siglo XX. Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo; Estudios del Trabajo; 55; 15-6-2018; 60-87
- Lara, A. Comp. (2018) 100 años de turismo en Argentina. Editorial Proia. Buenos Aires.

- Ledesma, A y Puig, A (2006) Capítulo 1: Desarrollo histórico de las empresas turísticas en Los nuevos negocios turísticos. Valletta Ediciones. Argentina.
- Linares Urenda, V. (2012) Unidad 1: Desarrollo del turismo (pp 6-17) en Entorno de la Hotelería y Turismo. RED TERCER MILENIO S.C. Estado de México.
- Osow, S. M. (2006) El desarrollo turístico en la Argentina durante el S.XX : La política turística peronista (1946-1955) [en línea]. Trabajo final de grado. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Disponible en: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.535/te.535.pdf>
- Padilla, N. , Benesey, G. (2017) Valorización de la hotelería argentina de fines del siglo XIX. El caso del Hotel Boulevard Atlántico FACES: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales; Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Pastoriza, E. (2002) Las puertas al mar: Consumo, ocio y política en Mar del Plata., Biblos/Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Perona, B. E., & Molina, E. V. (2016). Evolución y etapas del desarrollo turístico en la provincia de Córdoba, Argentina: ¿Cuán lejos está el ideal del turismo sustentable? Cuadernos de turismo, 323-349.
- Schenkel, Erica Natalia; (2019) La evolución de la política turística en Argentina: Un análisis de sus finalidades; Universidad de Los Lagos; Lider; 21; 35; 9-26
- Revista de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT) por el Bicentenario. Historia de la Hotelería Argentina.
- Wallingre, N. (2007) Historia del Turismo Argentino. Ediciones Turísticas. Argentina

Unidad 2: Clasificación y categorización hotelera en Argentina

- Blasco, A (2006) Capítulo 1: Los alojamientos turísticos y Capítulo 2: Nuevas tendencias en alojamiento turístico en Manual de gestión de producción de alojamiento y restauración. Editorial Síntesis. España. Pp. 21-47

- Directrices de Competitividad para Organizaciones Turísticas: Alojamiento. (2022) Ministerio de Turismo y Deporte Argentina.
- Ley Nacional de Hotelería 18828/70 y su Decreto Reglamentario 1818/76
- Ley Nacional De Turismo 25.997
- Gala, V. (2019) Hotelería para el segmento de personas mayores. Ponencia presentada en Universidad Nacional de San Luis en el IX Encuentro Nacional de Gestión Hotelera.
- Linares Urenda, V. (2012) Unidad 2: Servicios turísticos (pp 18-36) en Entorno de la Hotelería y Turismo. RED TERCER MILENIO S.C. Estado de México.
- Manual De Aplicación De Las Directrices De Accesibilidad En Alojamientos Turísticos. (2010) Ministerio De Turismo De La Nación, Ciudad Autónoma De Buenos Aires, Argentina.
- Maskaric, J. ; Pedetti, M. (2018) Organización de Empresas de alojamiento (pp. 183-230) en Organización y gestión de empresas turísticas y hoteleras.
- Tello, C. A. (2016). El reto que deben afrontar los hoteles accesibles de la ciudad de Puerto Madryn (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de La Plata).

Unidad 3: La organización hotelera.

- Gazzera, M.A; Lombardo, L.; Vogel, M.; Quadrini, F; Molina, M.; Marenzana, G; Falquemberg, C. (2010) en Análisis del entorno a través de las fuerzas competitivas de Porter (pp. 46-60) y El entorno de la empresa y análisis FODA (pp. 61-78) - 1a ed. - Neuquén : EDUCO - Universidad Nacional del Comahue.
- Maskaric, J. ; Pedetti, M. (2018) Organización y Gestión de empresas (pp. 19-76); en Organización y gestión de empresas turísticas y hoteleras.
- Kotler y otros (2011) Capítulos 2: Características de los servicios de Marketing turístico y Capítulo 9: Diseño y gestión de producción para turismo en Marketing turístico. Prentice Hall. España. Pp. 40-70 y 288-333

- Revista de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT) por el Bicentenario. Importancia del Turismo. Pág. 56 a 60 y Tecnologías de la Información en la Hotelería. La calidad en la Hotelería. Pág. 62 a 70

Unidad 4: El cliente y la calidad

- Castro, E. | Paccha, M. (2018) Influencia de la Calidad de Servicio al Cliente en los Hoteles de Guayaquil. Alternativas. ISSN: 13T90-1915. VOL. 19 • N.O 3 • Pp. 55-65
- Prieto, M. F. (2022). Capítulo Iii Aspectos A Considerar Al Desarrollar Nuevos Productos Turísticos (Pp. 101-132) en Design Thinking en el Turismo: técnicas para el diseño de experiencias memorables: (1 ed.). Buenos Aires, Ugerman Editor. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/campusunq/219860?page=10>.
- Monsalve Castro, C; Hernande Rueda, S. (2015) Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. Revista Escuela de Administración de Negocios, núm. 78, Universidad EAN, Bogotá, Colombia. Pp.160-173

Unidad 5: Dirección de la producción hotelera

- Grimm, M. (2020) Importancia De La Innovación en la Gestión Hotelera. Tesis En Gestión Hotelero y Turística. Director Director D. Jose Luis Antón
- Ledesma. A y Puig, A (2006) Capítulo 2: El nuevo empresario turístico frente a la globalización y al desarrollo sostenible en Los nuevos negocios turísticos. Valletta Ediciones. Argentina. Pp. 51-86.
- López, T. G., Cerón, A. M. D., & García, J. M. O. (2014). Factores que motivan al capital humano en diversas áreas funcionales de una organización hotelera. Revista Ciencia Administrativa, 66-77.
- Maskaric, J. ; Pedetti, M. (2018) Gestión de Empresas de Alojamiento (pp. 231-326) en Organización y gestión de empresas turísticas y hoteleras.

- Pomaquero Yuquilema, J. (2020). La gestión de procesos en la industria: el caso de la industria hotelera. Investigación Académica
- Saucedo R. (2013) Capítulo 3: Organización gestión de empresas hoteleras en Organización y Gestión de operaciones turísticas y hoteleras. Universidad Nacional de Quilmes. Bernal. Pp. 95-118

Bibliografía de consulta:

- Bayón Mariné, F. y Martín Rojo, I. (2004) Operaciones y procesos de producción en el sector turístico. Editorial Síntesis. España.
- Borja Solé, L. d., & Gomis, J. M. (2009). El nuevo paradigma de la intermediación turística. Madrid: Pirámide.
- Elías, S. Fernández, M.; Poinso, F. (2014) Organización y servicios turísticos I LT: hotelería y restauración/. - 1a ed. Bahía Blanca: Editorial de la Universidad Nacional del Sur. Edición ISBN 978-987-655-030-7
- Elorriaga, L. D. (2015). Inducción organizacional o entrenamiento operativo en las MiPyMEs de alojamiento turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina (2011-2013). Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Feijóo, J. L. (2012). El planeamiento estratégico en hotelería. Buenos Aires: Ugerman Editor.
- Gallego, J. (2011) Gestión de hoteles. Una nueva visión. Paraninfo. España.
- González, L. y Talón, P. (2003) Dirección Hotelera. Operaciones y Procesos. Editorial Síntesis. España.
- Huertas, F. O., & Mosti, P. A. (2015). La articulación de políticas públicas de turismo, el desarrollo de la actividad y su correlación con el PBG en Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, República Argentina, desde 1988 hasta 2010. Universidad Nacional de Quilmes.
- Milió Balanzá, I. (2003). Organización y control del alojamiento (1a. ed., 2a. reimpr.). Madrid: Paraninfo.

- Mestres Soler, J. R. (1995). Técnicas de gestión y dirección hotelera. Barcelona: Gestión 2000.
- OMT (2003). La actividad de los cruceros turísticos en el mundo. Madrid: Organización Mundial de Turismo.
- Paniego, A. G. (2011). Introducción a la administración estratégica en hotelería. Buenos Aires: Fundación proturismo.
- Rodríguez Anton, J. (2008) Organización y dirección en empresas hoteleras. Gestión turística Síntesis Madrid
- Troncoso, C., (2016) “La actividad de los estudios sobre el turismo. Temas, perspectivas y contribuciones desde las ciencias sociales”. Ítems del CIEP. Número I: “Miradas interdisciplinarias”. Tandil: UNCPBA. ISSN 2545-7373 pp. 63-80, <http://ojs.fch.unicen.edu.ar/index.php/ciep/aboutuali>
- Zanchetti, W (2019) Consideraciones acerca de la relación entre la gestión ambiental y la productividad en hoteles de alta gama de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Evaluación:

La evaluación constará de las siguientes etapas:

1) Presentación de trabajo práctico de campo.

El instructivo para su elaboración debe solicitarse a la Dirección de la Carrera con el tiempo necesario y antes de la fecha de examen final (marcada en Calendario Académico) a través de: admhotel@unq.edu.ar a efectos de que la/el estudiante tenga la posibilidad de elaborarlo con el debido tiempo.

Dicho trabajo será individual y se realizará sin la tutoría de la docente a cargo del curso. *Deberá entregar el trabajo en la Dirección de la carrera para su posterior evaluación 30 días antes de la fecha de inscripción a las mesas de examen, según el calendario académico vigente.*

La docente evaluará la entrega dentro del plazo mencionado y si el trabajo es aprobado, habilitará al estudiante a inscribirse a la mesa de examen. En caso de no aprobar dicho trabajo, el/la estudiante no podrá presentarse en la mesa de

examen pretendida sino que, deberá rehacer el trabajo y volver a presentarlo bajo las mismas condiciones

2) Aprobada la primera etapa, la modalidad de examen libre, comprende dos instancias, una escrita y otra oral. Debiendo resolver en el tiempo de examen las dos instancias. Las calificaciones son complementarias y conforman la nota final del examen.

El presente programa tendrá una validez de 4 (cuatro) años a partir de su aprobación, según artículo 7 de la Resolución (CS) N° 171/22.