

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD POLITÉCNICA
LICENCIATURA EN GESTIÓN DE LA HOSPITALIDAD
PLAN 2008
PROGRAMA DE ESTUDIOS

Resolución N° 21/16/04-00 Acta N° 1112/09/08/2021 - ANEXO 02

I. - IDENTIFICACIÓN

- | | |
|------------------------------------|------------|
| 1. Asignatura | : Hotel I |
| 2. Semestre | : Tercero |
| 3. Horas semanales | : 5 horas |
| 3.1. Clases teóricas | : 5 horas |
| 4. Total real de horas disponibles | : 80 horas |
| 4.1. Clases teóricas | : 80 horas |

II. - JUSTIFICACIÓN

La hotelería es parte de la Industria Turística. Es uno de sus elementos estructurales y está íntimamente relacionada con las agencias de viajes, los operadores de turismo, los ministerios y secretaría u organismos que fomentan el turismo.

Es muy importante comprender la Hotelería, los elementos que la componen y como se interrelaciona con otras empresas de servicios.

En este semestre se analizan los antecedentes históricos de la industria hotelera y la organización actual de los hoteles. Se describen conceptos y definiciones relacionados a la organización y métodos de trabajo de las áreas de alojamiento, comedor, talento humano, administración, contabilidad y marketing, teniendo en cuenta que un negocio hotelero opera como una red donde se debe trabajar armónicamente para alcanzar el objetivo común que es la hospitalidad y lograr que los huéspedes disfruten de una placentera estadía.

Asimismo, se hace una revisión del área de la Recepción en la cual convergen todas las actividades del hotel. Desde la llegada del huésped hasta su partida. En ella se reciben y se distribuyen las informaciones de todo lo que ocurre en los demás departamentos del hotel y los servicios solicitados por los huéspedes.

III. - OBJETIVOS

1. Analizar los antecedentes de la industria hotelera.
2. Reconocer las perspectivas y tendencias actuales del negocio hotelero.
3. Diferenciar los tipos y características de los establecimientos hoteleros.
4. Identificar los tipos de clientes de hoteles.
5. Describir puestos y funciones de un hotel modelo.
6. Identificar las funciones que se realizan en la recepción.

IV. - PRE - REQUISITO

No tiene

V. - CONTENIDO

5.1. Unidades programáticas

1. Antecedentes de la Industria Hotelera Nacional e Internacional
2. Perspectivas y tendencias de la Industria Hotelera
3. La organización Hotelera
4. Tipos de alojamiento. Características
5. Descripción de de Departamentos y Puestos de un Hotel
6. El área de Recepción

5.2. Desarrollo de las unidades programáticas

1. Antecedentes de la Industria Hotelera Nacional e Internacional
 - 1.1. La Industria Hotelera
 - 1.2. Definición de Hotel
 - 1.3. Establecimientos de hospedaje en Europa
 - 1.3.1. La influencia Romana.
 - 1.3.2. Los anglosajones.
 - 1.3.3. Los Normandos.
 - 1.3.4. El siglo XVI.



- 1.3.5. La época Tudor.
- 1.3.6. Catalina de Médicis.
- 1.3.7. El papel de la religión.
- 1.3.8. El siglo XVIII. El Savoy.
- 1.3.9. Aparición de los hoteles
 - 1.3.1.9.1. El Mesón
 - 1.3.1.9.2. Mesones para diligencias
 - 1.3.1.9.3. Londres.
 - 1.3.1.9.4. La influencia de los ferrocarriles.
 - 1.3.1.9.5. La salud y los hoteles.
 - 1.3.1.9.5.1. Hoteles abstemios.
 - 1.3.1.9.5.2. Hoteles minerales.
 - 1.3.1.9.5.3. Hoteles turísticos costeros.
 - 1.3.1.9.6. Frederick Gordon. El Buque de Vapor.
 - 1.3.1.9.7. El siglo XX.
 - 1.3.1.9.7.1. La Primera Guerra Mundial.
 - 1.3.1.9.7.2. Las provincias
 - 1.3.1.9.7.3. La Segunda Guerra mundial.
 - 1.3.1.9.7.4. Establecimientos de hospedaje en los Estados Unidos
 - 1.3.1.9.7.5. Establecimientos de hospedajes en América Latina
 - 1.3.1.9.7.6. Establecimientos de hospedaje en Paraguay
- 2. Perspectivas y tendencias de la Industria Hotelera
 - 2.1. Evaluación del sector
 - 2.2. Aspectos a considerar:
 - 2.2.1. Tendencias económicas
 - 2.2.2. Tendencias ecológicas
 - 2.2.3. Tendencias tecnológicas
 - 2.2.4. Tendencias socioculturales
- 3. La Organización Hotelera
 - 3.1. Forma de organización de los hoteles
 - 3.2. Concepto de organización
 - 3.3. Concepto de administración
 - 3.4. Concepto de empresas
 - 3.4.1. Áreas funcionales
 - 3.4.2. Clases de empresas
 - 3.4.2.1. Por el tamaño
 - 3.4.2.2. Por el sector
 - 3.4.2.3. Por la forma jurídica
 - 3.4.2.4. Por la propiedad
 - 3.4.2.5. Por el ámbito de actuación
 - 3.5. El organigrama
 - 3.5.1. Propósitos del organigrama
 - 3.5.2. Características del organigrama
 - 3.5.3. Clasificación de los organigramas
 - 3.5.3.1. Por el fin perseguido
 - 3.5.3.2. Por el contenido
 - 3.5.3.3. Por la forma
 - 3.6. Manual de organización
 - 3.6.1. Ejemplo de descripción de puesto
 - 3.7. Las empresas turísticas
 - 3.7.1. Características de las empresas turísticas y hoteleras
 - 3.8. Empresas hoteleras
 - 3.9. Restaurantes
 - 3.10. Cafeterías
 - 3.11. Tipos de establecimientos y modelos de organización del trabajo conforme al tipo de cliente
 - 3.11.1. Hotel de cliente familiar
 - 3.11.2. Hotel de cliente ejecutivo
 - 3.11.3. Hotel vacacional
 - 3.11.4. Establecimientos que trabajan con tripulaciones
 - 3.11.5. Hoteles con cliente de la tercera edad
 - 3.11.6. Hoteles con cliente deportista
 - 3.11.7. Hoteles de Gran Lujo
 - 3.11.8. Hoteles donde se celebran convenciones
 - 3.11.9. Hoteles con predominio de clientes de varias nacionalidades
 - 3.11.10. Hoteles especializados en grupos de clientes muy jóvenes



4. Tipos de Alojamiento. Características
 - 4.1. Clasificación de los hoteles
 - 4.1.1. Por el tamaño.
 - 4.1.1.1. Pequeños.
 - 4.1.1.2. Medianos
 - 4.1.1.3. Grandes
 - 4.2. Por la modalidad comercial de trabajo (extra hotelero)
 - 4.2.1. Comerciales o de ciudad.
 - 4.2.2. Vacacionales (resort).
 - 4.2.3. Cercanos a aeropuertos (airports hotels).
 - 4.2.4. Suites (all suites hotels).
 - 4.2.5. Residenciales.
 - 4.2.6. Apart-hoteles.
 - 4.2.7. De servicios mínimos (bed and breakfast hotels).
 - 4.2.8. De tiempo compartido (time-share o condominiums hotels).
 - 4.2.9. Casino.
 - 4.2.10. Centros de conferencias.
 - 4.2.11. SPA.
 - 4.3. Por la categoría
 - 4.3.1. Por estrellas
 - 4.3.2. Por clave de letras
 - 4.3.3. Por vocablos afines
 - 4.4. Por la forma de agrupación
 - 4.4.1. Independientes
 - 4.4.2. Franquicias
 - 4.4.3. Cadenas
 - 4.5. Otros establecimientos de hospedaje (alojamientos no convencionales)
 - 4.5.1. Albergues
 - 4.5.2. Bungalows
 - 4.5.3. Cabañas
 - 4.5.4. Campamentos o campos turísticos
 - 4.5.5. Casas de huéspedes
 - 4.5.6. Club crucero
 - 4.5.7. Estancias
 - 4.5.8. Hostales
 - 4.5.9. Hosterías
 - 4.5.10. Motel
 - 4.5.11. Motor hotel
 - 4.5.12. Paradores
 - 4.5.13. Pensiones
 - 4.5.14. Refugios
 - 4.5.15. Clínicas, hospitales, Sanatorios
5. Descripción de Departamentos y Puestos de un Hotel
 - 5.1. La dirección
 - 5.1.1. Responsabilidades
 - 5.1.2. Funciones
 - 5.2. Características principales de las áreas de servicio de un hotel:
 - 5.3. Alimentos y Bebidas
 - 5.3.1. Responsabilidades
 - 5.3.2. Puestos principales
 - 5.4. Mantenimiento
 - 5.4.1. Responsabilidades
 - 5.4.2. Puestos principales
 - 5.5. Comercialización y Ventas
 - 5.5.1. Responsabilidades
 - 5.5.2. Puestos principales
 - 5.6. Pisos y Áreas Públicas
 - 5.6.1. Responsabilidades
 - 5.6.2. Puestos principales
 - 5.7. Recepción y Reservas
 - 5.7.1. Responsabilidades
 - 5.7.2. Puestos principales
 - 5.8. Seguridad
 - 5.8.1. Responsabilidades
 - 5.8.2. Puestos principales
 - 5.9. Administración y Contabilidad
 - 5.9.1. Responsabilidades
 - 5.9.2. Puestos principales
6. El área de Recepción



- 6.1. Tipos de habitaciones
- 6.2. Según la capacidad de huéspedes
 - 6.2.1. Sencilla
 - 6.2.2. Doble
 - 6.2.3. Triple / Cuádruple
- 6.3. Según su categoría
 - 6.3.1. Estándar
 - 6.3.2. De lujo
 - 6.3.3. Suites
- 6.4. Según su relación de ubicación
 - 6.4.1. Interior
 - 6.4.2. Adyacentes
 - 6.4.3. Contiguas
 - 6.4.4. Comunicadas
 - 6.4.5. Exterior
- 6.5. Según las medidas de las camas
 - 6.5.1. Camas individuales (twin)
 - 6.5.2. Camas full
 - 6.5.3. Cama matrimonial
 - 6.5.4. Cama matrimonial queensize
 - 6.5.5. Cama matrimonial kingsize
- 6.6. Habitaciones especiales
 - 6.6.1. Para discapacitados
 - 6.6.2. Para fumadores
 - 6.6.3. Para ejecutivos
 - 6.6.4. Para mujeres ejecutivas o modelos
- 6.7. Planes de alojamiento,
 - 6.7.1. Europeo
 - 6.7.2. Continental
 - 6.7.3. Cama y desayuno
 - 6.7.4. Americanos
 - 6.7.5. All Inclusive
- 6.8. Tarifas y descuentos
 - 6.8.1. Diferentes tarifas aplicadas
 - 6.8.2. De mostrador o normal
 - 6.8.3. De alta y baja temporada
 - 6.8.4. Comercial o corporativa
 - 6.8.5. Para huéspedes habituales (habitúes)
 - 6.8.6. Grupal
 - 6.8.7. Familiar
 - 6.8.8. Agentes
 - 6.8.9. Gubernamental
 - 6.8.10. Promocional
 - 6.8.11. Paquete
- 6.9. Organigramas específicos de recepción,
- 6.10. Funciones del recepcionista,
 - 6.10.1. En reservaciones
 - 6.10.2. Durante el proceso de *check-in*
 - 6.10.3. Durante la estancia del huésped
 - 6.10.4. Manejo de cuentas y caja
 - 6.10.5. Durante el proceso de *check-out*
- 6.11. Reservaciones
- 6.12. Conceptos básicos,
- 6.13. Funciones del departamento de reservas
- 6.14. Fuentes de Reservaciones
 - 6.14.1. Intermediarios
 - 6.14.2. Contactos
 - 6.14.3. Agencias de Viajes
 - 6.14.4. Personas particulares
- 6.15. Formas de Recepción de las reservas
 - 6.15.1. Personales
 - 6.15.2. Telefónicas
 - 6.15.3. Por nota
 - 6.15.4. Vía correo electrónico (e-mail)
 - 6.15.5. Vía Internet (reservaciones en línea, sistemas GDS)
- 6.16. Tipos de reservaciones
 - 6.16.1. Confirmadas (no garantizadas)
 - 6.16.2. Garantizadas
 - 6.16.3. Transacciones de Reservaciones No Cumplidas («No Show»)



- 6.16.4. En lista de espera
- 6.17. Datos requeridos a la hora de tomar reservas
 - 6.17.1. Procedimientos aplicados por los empleados de reservaciones
 - 6.17.2. Sistemas de trabajo
 - 6.17.3. Asignación de la habitación durante la reservación
- 6.18. Recepción de reservaciones
 - 6.18.1. Hoja de reservación
 - 6.18.2. Registro de reservación
 - 6.18.2.1. Mediante plan de reservaciones
 - 6.18.2.2. Mediante cuadros de disponibilidad
 - 6.18.2.3. Uso del plan de reservaciones de fechas cerradas
- 6.19. Recepción y registro de cancelaciones
 - 6.19.1. Registro de cancelaciones
- 6.20. Utilización de archivos
- 6.21. Archivos de documentos generados
 - 6.21.1. Archivos de correspondencia
 - 6.21.2. Archivos de documentos
- 6.22. Sobreventa
 - 6.22.1. Causas de sobreventa
 - 6.22.2. Procedimientos a seguir en caso de sobreventa
- 6.23. Manejo de Grupos
 - 6.23.1. Consideraciones antes de dar una cotización
 - 6.23.2. Condiciones particulares en la firma del acuerdo
 - 6.23.3. Coordinación con los departamentos y sectores implicados
 - 6.23.3.1. Información de reservaciones a recepción
 - 6.23.3.2. Información de recepción a reservaciones
 - 6.23.3.3. Coordinación con la gerencia general o de operaciones
 - 6.23.3.4. Coordinación con la gerencia de alimentos y bebidas
 - 6.23.3.5. Coordinación con el departamento de ventas
 - 6.23.3.6. Coordinación con el departamento contable
 - 6.23.3.7. Coordinación con el departamento de pisos y áreas públicas
 - 6.23.3.8. Coordinación con el departamento de recursos humanos
 - 6.23.3.9. Coordinación con el departamento de compras
- 6.24. Telefonía
- 6.25. Fundamentos para una atención telefónica excelente,
- 6.26. Procedimientos aplicados durante la atención telefónica,
- 6.27. Sistemas de control y facturación de las llamadas telefónicas,
- 6.28. Procedimientos en Recepción
 - 6.28.1. El proceso de check-in
 - 6.28.2. Huéspedes con reservación
 - 6.28.3. Huéspedes sin reservación
 - 6.28.4. La labor de ventas que debe aplicar el recepcionista
 - 6.28.5. Procedimientos administrativos durante el check-in
 - 6.28.5.1. Completar la ficha de registro
 - 6.28.5.2. Ingresar los datos a la computadora y / o al libro de recepción
 - 6.28.5.3. Utilizar el libro y / o planillas policiales
 - 6.28.5.4. Apertura de cuentas
 - 6.28.5.5. Cuentas individuales
 - 6.28.5.6. Cuentas maestras (master)
 - 6.28.5.7. Situaciones especiales durante el check-in
 - 6.28.5.7.1. Check-in de huéspedes discapacitados
 - 6.28.5.7.2. Huéspedes fumadores y no fumadores
 - 6.28.5.7.3. Rechazo de la tarjeta de crédito durante la garantía de la estancia
 - 6.28.5.7.4. Check-in de huéspedes distinguidos
 - 6.28.5.7.5. Check-in de grupos
 - 6.28.5.7.5.1. Antes del check-in
 - 6.28.5.7.5.2. Durante el check in
 - 6.28.5.7.6. Registro de huéspedes, contenido
 - 6.28.5.7.6.1. Finalidades de completar la ficha de ingreso
 - 6.28.5.7.6.2. El control de los documentos de identidad
 - 6.28.5.7.6.3. Otros sistemas de registro de huéspedes
 - 6.28.5.7.7. Formas de pago y garantía de la estancia
 - 6.28.5.7.7.1. Garantía de la estancia
 - 6.28.5.7.7.2. Garantía mediante tarjeta de crédito
 - 6.28.5.7.7.3. Garantía mediante adelanto de efectivo
 - 6.28.5.7.7.4. El otorgamiento o negación de crédito al huésped
 - 6.28.5.7.8. Asignación de la habitación,
 - 6.28.5.7.8.1. Estado de situación de las habitaciones



- 6.28.5.7.8.1.1. De llaves
- 6.28.5.7.8.1.2. De habitaciones
- 6.28.5.7.8.1.3. De reservaciones
- 6.28.5.7.8.1.4. De información
- 6.28.5.7.8.1.5. Tarjeta de bienvenida
- 6.28.5.7.8.1.6. Acompañamiento a la habitación
- 6.29. Comunicación y coordinación con el resto del hotel
 - 6.29.1. Con la gerencia general o de operaciones
 - 6.29.2. Con la gerencia de alimentos y bebidas
 - 6.29.3. Con el departamento administrativo contable
 - 6.29.4. Con el departamento de reservaciones
 - 6.29.5. Con el departamento de pisos y áreas públicas
- 6.30. Procedimientos durante la estancia del huésped
 - 6.30.1. La conserjería.
 - 6.30.2. Influencia europea
 - 6.30.3. Influencia estadounidense
 - 6.30.4. Cómo brindar información al huésped
 - 6.30.4.1. El conocimiento pleno del hotel
 - 6.30.4.2. Las habitaciones
 - 6.30.4.3. Todos los servicios del hotel
 - 6.30.4.4. La ciudad, el país y la región
 - 6.30.4.5. El arte de la comunicación
 - 6.30.4.6. Manejo de correspondencia
 - 6.30.4.6.1. Correo email
 - 6.30.4.7. Mantenimiento de cuentas
 - 6.30.4.7.1. Vales de consumo
 - 6.30.4.7.2. De frigobar
 - 6.30.4.7.3. De llamadas telefónicas
 - 6.30.4.7.4. De restaurante
 - 6.30.4.7.5. De cafetería o servicio al cuarto
 - 6.30.4.7.6. De lavandería y tintorería
 - 6.30.4.8. Cambios de habitación, procedimientos a seguir
 - 6.30.4.9. Custodia de valores,
 - 6.30.4.10. Elaboración de partes de averías
 - 6.30.4.11. Reclamaciones y solicitudes especiales
 - 6.30.4.12. Situaciones especiales
 - 6.30.4.12.1. Accidentes
 - 6.30.4.12.2. Amenazas de bomba
 - 6.30.4.12.3. Falta de energía eléctrica
 - 6.30.4.12.4. Fallecimientos, suicidios
 - 6.30.4.12.5. Fugas de agua e inundaciones, gas
 - 6.30.4.12.6. Huéspedes encerrados en el ascensor,
 - 6.30.4.12.7. Incendios,
 - 6.30.4.12.8. Huéspedes no pagadores
 - 6.30.4.12.9. Manifestaciones en la vía pública
 - 6.30.4.12.10. Reclamaciones de los huéspedes
 - 6.30.4.12.10.1. Riñas
 - 6.30.4.12.10.2. Robos
 - 6.30.4.12.11. Funciones puramente administrativas en Recepción
 - 6.30.4.12.11.1. Las cuentas y el registro de los gastos del huésped
 - 6.30.4.12.11.2. Auditoría nocturna
 - 6.30.4.12.11.3. Caja de recepción
 - 6.30.4.12.11.4. El proceso de check-out
 - 6.30.4.12.11.4.1. Gastos de último momento
 - 6.30.4.12.11.4.2. Revisión de las habitaciones
 - 6.30.4.12.11.4.3. Presentación y cobro de cuentas
 - 6.30.4.12.11.4.4. Agradecimiento y ofrecimiento de una futura estancia
 - 6.30.4.12.11.4.5. Situaciones especiales durante el check-out
 - 6.30.4.12.11.4.6. Historial del huésped
 - 6.30.4.12.11.4.7. Comunicación y coordinación con el resto del hotel

VI. - ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

1. El desarrollo de la materia en clase exige una metodología eminentemente activa, planteada para que los estudiantes analicen, reflexionen, evalúen y se apropien de los marcos teóricos y las habilidades que dicha clase propone.
2. Se realizarán:
 - Proyecciones,
 - Visitas guiadas.
 - Análisis de informaciones con guía de trabajo.
 - Prácticas en laboratorio.

VII. - MEDIOS AUXILIARES

1. Equipo multimedia
2. Recursos audiovisuales
3. Libros de Textos

VIII. - EVALUACIÓN

Acorde la Reglamentación y Normativas vigentes en la Facultad Politécnica.

IX. - BIBLIOGRAFÍA

1. Balanzá, I. M. (2003). Organización y control del alojamiento. Canberra: Thomson
2. Casanueva Rocha, C. y Gallego Águeda, M. A. (2009). Empresas y organizaciones turísticas. Madrid: Pirámide.
3. Conserjería – recepción: manual. (2008). México: Limusa.
4. Di Muro, L. (2005). Manual práctico de recepción hotelera. México. México: Editorial Trillas. Disponible en <https://es.slideshare.net/robleria/127365583-luisdimurorecepcionhoteleramanualpractico>
5. Dorado, J. A. (2011). Dirección de alojamientos turísticos. Madrid: Síntesis
6. Dorado, J. A. y Cerra, J. (2004). Manual de recepción y atención al cliente. (2° Ed.). Madrid: Síntesis
7. Dorado, J.A. (2008) Organización y Control de empresas en Hostelería y Turismo. Madrid. España: Editorial Síntesis.
8. Gallego, F. (2007) Gestión de Hoteles. Una nueva Visión. Madrid. España: Editorial Thomson-Paraninfo.
9. Gallego, J. F. (2008). Marketing para hoteles y restaurantes: en los nuevos escenarios. Madrid: Paraninfo
10. Hernández Castillo, C. (2009). Recepción en la hotelería. México: Trillas
11. Mestres Soler, J. R. (2003). Técnicas de gestión y dirección hotelera. Barcelona: Ediciones Gestión 2000
12. Navarro Ureña, A. (2008). Recepción hotelera y atención al cliente. Canberra: Paraninfo
13. Ruz Gómez, M. (2015). Alojamiento y lavandería: lavandería. (Vol. 2). Madrid: Síntesis

