

ADMINISTRACION HOTELERA



Relator: Mauricio Araya N.

CONTENIDO



- MÓDULO 1: LA INDUSTRIA HOTELERA
- MÓDULO 2: DEPARTAMENTO OPERACIONAL DEL HOTEL. RECEPCIÓN
- MÓDULO 3: DEPARTAMENTO OPERACIONAL DEL HOTEL. RESTAURACIÓN Y COCINA
- MÓDULO 4: DEPARTAMENTOS OPERACIONALES DEL HOTEL. CONSEJERÍA, COMUNICACIONES Y PISOS
- MÓDULO 5: DEPARTAMENTOS DE STAFF DEL HOTEL

Módulo 1: Hotelería



- 1.1. Antecedentes generales de la Hotelería
 - 1.1.1. Origen y definición del término Hotel
 - 1.1.2. Historia de la Hotelería mundial
 - 1.1.3. Evolución de la Industria Hotelera en Chile
- 1.2. Clasificación de hoteles
 - 1.2.1. Clasificación según estrellas
 - 1.2.2. Tipos de hoteles
- 1.3. Explotación de las empresas de alojamiento
 - 1.3.1. Propiedad
 - 1.3.2. Explotación o arrendamiento
 - 1.3.3. Gestión o management
 - 1.3.4. Franquicia
 - 1.3.5. Nuevos modelos
- 1.4. La Estructura Organizacional
 - 1.4.1. Términos y referencias
 - 1.4.2. Sistema de organización de un hotel
- 1.5. Administración Hotelera
 - 1.5.1. Origen y Evolución de la Administración Hotelera
 - 1.5.2. Administración Hotelera

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería

1.1.1. Origen y definición del término Hotel

a) Origen:

La palabra hotel deriva del francés hôtel u ostel, que originalmente se refería a un albergue, a una mansión urbana, al ayuntamiento (hôtel de ville) o al hospital (hôtel-Dieu).

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería

1.1.1. Origen y definición del término Hotel

b) Definición:

Establecimiento que provee alojamiento turístico mayoritariamente en habitaciones, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo.

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería

1.1.1. Origen y definición del término Hotel

Disponen además como mínimo:

- Servicio de recepción: 24 horas
- Servicio de desayuno: incluido o no en la tarifa
- Servicio de mucamas
- Servicio de conserjería
- Servicio de custodia de equipaje

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería



1.1.2. Historia de la Hotelería mundial

a) Edad Antigua:

Con toda seguridad, la posada más celebre es la de Belén. El gran número de personas que se dice que pagaron allí sus impuestos habrían sobre cargado el sector de la hostelería en esa pequeña ciudad.

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería



1.1.2. Historia de la Hotelería mundial

a) Edad Antigua:

- **Grecia:**

En las Olimpiadas en Olimpus, donde los huéspedes en ese entonces, buscaban un sitio donde pasar la noche.

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería

1.1.2. Historia de la Hotelería mundial

a) Edad Antigua:

- **Roma:**

La existencia de hosterías llamadas “Mansiones”. También existían varias clases de establecimientos ubicados a lo largo de los caminos y dentro de las poblaciones.

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería



1.1.2. Historia de la Hotelería mundial

b) Edad Media:

Los monasterios y otras instituciones religiosas albergaban a los viajeros, siendo esos los pioneros en cuestión del hospedaje, siendo así la iglesia la primera cadena hotelera.

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería



1.1.2. Historia de la Hotelería mundial

c) Periodo Colonial:

En ésta época las nuevas construcciones de carreteras y el avance de los medios de transportes ayudó para el desarrollo del comercio y fueron complementarias, para que crecieran las tabernas y posadas.

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería

1.1.2. Historia de la Hotelería mundial

c) Periodo Colonial:

Las vías fluviales seguían siendo esenciales para los viajes por lo que las posadas se establecieron en puntos clave a lo largo de los ríos y en poblaciones cercanas a las carreteras.

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería



1.1.2. Historia de la Hotelería mundial

c) Periodo Colonial:

Los hoteles perfeccionaron conforme crecían las ciudades como fue el hotel el “The City Hotel, en New York”, que ofreció 73 habitaciones.

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería



1.1.2. Historia de la Hotelería mundial

d) Siglo XIX:

La aparición de las líneas férreas tuvo gran influencia en el sector hotelero, por lo que el transporte y la hotelería se convirtieron en una cadena de servicios.

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería

1.1.2. Historia de la Hotelería mundial

d) Siglo XIX:

. **Hotel Tremont (Estados Unidos):**

- ✓ Fue el primer Hotel de lujo.
- ✓ 170 habitaciones (en tres pisos)
- ✓ El más costoso en ese tiempo considerado como “el nacimiento de la industria hotelera”

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería

1.1.2. Historia de la Hotelería mundial

d) Siglo XIX:

• **Hotel Tremont (Estados Unidos): Innovaciones:**

- ✓ Habitaciones privadas
- ✓ Cerraduras en las puertas
- ✓ Suministros de agua y jabón

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería

1.1.2. Historia de la Hotelería mundial

d) Siglo XIX:

- **Cesar Ritz:**

- ✓ Considerado el padre de la hotelería moderna
- ✓ El rey de los hoteleros
- ✓ El hotelero de los reyes

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería

1.1.2. Historia de la Hotelería mundial

d) Siglo XIX:

- **Cesar Ritz:** Los aportes más importantes :
 - Room service
 - Cuartos de baño dentro de la habitación
 - Habitaciones más grandes y decoración más lujosa
 - Atención personalizada

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería

1.1.2. Historia de la Hotelería mundial

d) Siglo XIX:

- **Cesar Ritz:** Los aportes más importantes:
 - Jerarquización del personal con el uso del uniforme
 - Cambio los comedores por restaurantes
 - Figura del sumiller (experto en cata de vinos)
 - Instauro servicios especializados y personalizados

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería

1.1.2. Historia de la Hotelería mundial

e) Siglo XX:

- Auge del automovilismo
- Acceso a nuevos lugares
- Construcción de nuevas carreteras
- Nuevas a la comodidad de los viajeros
- Nuevos hoteles y posadas

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería

1.1.2. Historia de la Hotelería mundial

e) Siglo XX:

- Al finalizar la segunda guerra mundial:
 - ✓ Aparición del avión
 - ✓ Nuevas formas de demanda del turismo y hotelería
 - ✓ Origen de las grandes cadenas hoteleras

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería



1.1.3. Evolución de la Industria Hotelera en Chile

- **1700:**
 - ✓ 1 de Marzo Nacen las primeras posadas en Valparaíso, de carácter comercial
 - ✓ En la posada “Pobre de Asís” llegaban una gran influencia de visitantes

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería



1.1.3. Evolución de la Industria Hotelera en Chile

- **1820:**
 - ✓ 14 de Julio Santiago registra la primera posada en Casa blanca
 - ✓ Julio abre sus puertas el “*Hotel Inglés*” considerado el mejor de la ciudad de Santiago

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería



1.1.3. Evolución de la Industria Hotelera en Chile

- **1872:**
 - ✓ 30 de Marzo, se dan a conocer unos 75 hoteles y residenciales entre Copiapó y Ancud.

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería

1.1.3. Evolución de la Industria Hotelera en Chile

- **28 de Julio de 1900:** la industria hotelera incorpora servicios complementarios en su infraestructura como:
 - ✓ Bares
 - ✓ Restaurantes
 - ✓ Cafeterías
 - ✓ Áreas deportivas y recreativas
 - ✓ Información turística

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería



1.1.3. Evolución de la Industria Hotelera en Chile

- **1901:**
 - ✓ Se da a conocer el “*Hotel Con-Con*”, como uno de los hoteles más cómodos, pintorescos e higiénicos de la Costa de Chile.

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería



1.1.3. Evolución de la Industria Hotelera en Chile

. 1917:

- ✓ Se crea la fundación de la sociedad nacional del fomento del turismo.
- ✓ En septiembre, se inaugura el “*Hotel Crillón*” siendo bautizado en sus primeros años como “*Hotel Savoy*”.

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería

1.1.3. Evolución de la Industria Hotelera en Chile

• 1923:

- ✓ Se inaugura en la Región de Araucanía, el primer Hotel de nombre “*Gudenschwager*”.
- ✓ El Gran “*Hotel Pucón*” el más importante de esa zona, aún existente.

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería



1.1.3. Evolución de la Industria Hotelera en Chile

- **1928 y 1929:**
- Junio de 1928, se crea el primer servicio estatal de turismo
- El 25 de 1929 se forma la Asociación de propietarios de hoteles y similares de Chile

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería



1.1.3. Evolución de la Industria Hotelera en Chile

- **1930 y 1937:**
 - ✓ En Viña del Mar nace el “*Hotel O’Higgins*”
 - ✓ Se inaugura el “*Hotel Carrera*”

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería



1.1.3. Evolución de la Industria Hotelera en Chile

- **1953:**
 - ✓ Se registraron más de 56.000 visitantes extranjeros
 - ✓ Creación del hotel el Turista de Valdivia
 - ✓ Creación del hotel el San Martín en Viña del Mar

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería



1.1.3. Evolución de la Industria Hotelera en Chile

- **1953:**
 - ✓ Se registraron más de 56.000 visitantes extranjeros
 - ✓ Creación del hotel el Turista de Valdivia
 - ✓ Creación del hotel el San Martín en Viña del Mar

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería



1.1.3. Evolución de la Industria Hotelera en Chile

- **1989:**
 - ✓ Chile cuenta con la cadena Internacional más importante del mundo Holiday Inn
 - ✓ En ese mismo año entran en funcionamiento 29 Hoteles

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería

1.1.3. Evolución de la Industria Hotelera en Chile

- **1995:**
 - ✓ Chile contaba con más de 124 Hoteles y 6.500 habitaciones
 - ✓ Se suma a la línea hotelera, numerosos hoteles 4 y 5 estrellas

1.1. Antecedentes generales de la Hotelería



1.1.3. Evolución de la Industria Hotelera en Chile

- **1995:**
 - ✓ A nivel nacional se desarrolla el negocio de la cadena Holiday Inn Express, con 8 establecimientos en el país y con 9 hoteles en la Panamericana
- En el 2003 abre sus puertas el hotel más lujoso del país, llamado *Ritz Carlton*.

1.2. Clasificación de hoteles

1.2.1. Clasificación según estrellas

- **1 Estrella (Económico):**

Puede o no tener:

- ✓ Baño privado
- ✓ Teléfono en la habitación
- ✓ Televisión
- ✓ Servicios.

1.2. Clasificación de hoteles

1.2.1. Clasificación según estrellas

- **2 Estrellas (Valor):**

Las habitaciones ofrecen normalmente:

- ✓ Baño privado
- ✓ Teléfono en la habitación
- ✓ Televisión
- ✓ Servicios.

1.2. Clasificación de hoteles

1.2.1. Clasificación según estrellas

- **3 Estrellas (Calidad):** A menudo tienen:
 - ✓ Un restaurante
 - ✓ Piscina
 - ✓ Gimnasio
 - ✓ Una tienda de conveniencia

1.2. Clasificación de hoteles



1.2.1. Clasificación según estrellas

- **3 Estrellas (Calidad):** A menudo tienen:
 - ✓ Botones
 - ✓ Salas de conferencia y servicios relacionados disponibles
 - ✓ Las habitaciones incluyen más servicios
 - ✓ Atención más cuidadosa a la calidad y comodidad.

1.2. Clasificación de hoteles

1.2.1. Clasificación según estrellas

- **4 Estrellas (Superior):** Los servicios disponibles pueden incluir:
 - ✓ Botones
 - ✓ Conserje
 - ✓ Servicio de valet parking
 - ✓ Centro de conferencias
 - ✓ Servicios de negocios

1.2. Clasificación de hoteles

1.2.1. Clasificación según estrellas

- **4 Estrellas (Superior):** Los servicios disponibles pueden incluir:
 - ✓ Habitaciones amplias y mobiliario elegante
 - ✓ Ropa de cama de alta calidad
 - ✓ Productos de baño
 - ✓ Mini bar
 - ✓ Secadora de pelo.

1.2. Clasificación de hoteles

1.2.1. Clasificación según estrellas

- **5 Estrellas (Excepcional):**
 - ✓ Más de un restaurante
 - ✓ Opción de restaurante gourmet
 - ✓ Un bar
 - ✓ Sala de estar
 - ✓ Servicio a cuartos las 24 horas

1.2. Clasificación de hoteles

1.2.1. Clasificación según estrellas

- **5 Estrellas (Excepcional):**

- ✓ Canchas de tenis
- ✓ Acceso a campo de golf
- ✓ Spa
- ✓ Gimnasio moderno
- ✓ Piscina.

1.2. Clasificación de hoteles

1.2.2. Tipos de hoteles

- Albergues turísticos
- Hoteles de aeropuerto
- Hoteles de playa
- Hoteles de naturaleza
- Hoteles de apartamento o aparta-hotel
- Hoteles urbanos o de ciudad

1.2. Clasificación de hoteles



1.2.2. Tipos de hoteles

- Hoteles club
- Hoteles de posada
- Hoteles monumentos
- Hoteles balnearios
- Moteles
- Hoteles familiares.

1.2. Clasificación de hoteles



1.2.3. Reglamento Chileno sobre Clasificación y Calificación de Hoteles

Artículo 6°: Los hoteles de la categoría 1 estrella deberán cumplir los siguientes requisitos:

- I. Requisitos generales, arquitectónicos y de equipamiento
- II. Requisitos de servicios

1.2. Clasificación de hoteles



1.2.3. Reglamento Chileno sobre Clasificación y Calificación de Hoteles

Artículo 7°: Los hoteles de la categoría dos estrellas deberán cumplir los siguientes requisitos:

- I. Requisitos generales, arquitectónicos y de equipamiento
- II. Requisitos de servicios.

1.2. Clasificación de hoteles



1.2.3. Reglamento Chileno sobre Clasificación y Calificación de Hoteles

Artículo 8°: Los hoteles de la categoría tres estrellas deberán cumplir los siguientes requisitos:

- I. Requisitos generales, arquitectónicos y de equipamiento
- II. Requisitos de servicios.

1.2. Clasificación de hoteles



1.2.3. Reglamento Chileno sobre Clasificación y Calificación de Hoteles

Artículo 9°: Los hoteles de la categoría 4 estrellas deberán cumplir los siguientes requisitos:

- I. Requisitos generales, arquitectónicos y de equipamiento
- II. Requisitos de servicios.

1.2. Clasificación de hoteles



1.2.3. Reglamento Chileno sobre Clasificación y Calificación de Hoteles

Artículo 10°: Los hoteles de la categoría 5 estrellas deberán cumplir los siguientes requisitos:

- I. Requisitos generales, arquitectónicos y de equipamiento
- II. Requisitos de servicios.

1.3. Niveles de servicio



Para hacer simples estos beneficios, los hoteles utilizan tres niveles de servicio:

- World class Service
- Servicio suficiente o intermedio
- Servicio económico y limitado.

1.3. Niveles de servicio



1.3.1. World Class Service

Aquí el huésped tipo es:

- Alto ejecutivo
- Celebridad
- Figura política
- Gente de elite.

1.3. Niveles de servicio



1.3.1. World Class Service

Características:

- Áreas son de primera
- Doble servicio de ama de llaves, revistas etc.
- Mayor número de empleados para suplir las necesidades de los huéspedes
- En algunos países los hoteles están diseñados para dar una atención especial

1.3. Niveles de servicio



1.3.1. World Class Service

Características:

- Los hoteles de lujo con exclusivo estilo arquitectónico
- Restaurantes gourmet y variada temática gastronómica
- Se especializan en ofrecer excelentes en mercado corporativo o ejecutivo
- Grandes cadenas internacionales.

1.3. Niveles de servicio

1.3.2. Primera clase

Características:

- Áreas públicas espectaculares
- Centros de convenciones
- Casino o resort
- Gran variedad de servicios
- Mercado corporativo
- Turismo especializado
- Variedad de opciones gastronómicas
- Variedad de opciones de entretenimiento.

1.3. Niveles de servicio



1.3.3. Pisos Ejecutivos

Características:

- Ciertos pisos son asignados para servicios de primera clase o lujo
- Tienen en ese piso conserje
- Llamados Pisos Club
- Los muebles y los servicios de mayor lujo

1.3. Niveles de servicio



1.3.3. Pisos Ejecutivos

Características:

- Áreas son más espaciaosas y confortables
- Equipos telefónicos
- Equipos de video
- Equipos de TV con pantallas grandes
- Computadores.

1.3. Niveles de servicio



1.3.3. Pisos Ejecutivos

Características:

- Habitaciones suites:
 - ✓ Con amenities
 - ✓ Con el nombre del huésped en ellas
 - ✓ Frutas frescas
 - ✓ Flores todos los días.

1.3. Niveles de servicio

1.3.4. Servicio suficiente o intermedio

Características:

- Modesto pero suficiente
- Posee el personal adecuado
- Servicio no es tan elaborado
- Servicios básicos de A&B
- Transporte
- Tamaño oscila entre 150 y 299 habitaciones

1.3. Niveles de servicio



1.3.4. Servicio suficiente o intermedio

Características:

- Clientes son hombres de negocios, viajeros individuales y familias
- Tarifas son más bajas
- Habitaciones más pequeñas
- Salones para pequeñas recepciones, conferencias, reuniones y convenciones.

1.3. Niveles de servicio



1.3.5. Servicio económico y limitado:

Características:

- Habitaciones limpias, confortables y baratas
- Se encuentran las necesidades básicas
- Atractivos para aquellos viajeros con recursos limitados
- Se aloja familias con niños, gente de Negocios, vacacionistas
- Sus amenities son jabón, toallas, teléfono y TV
- No ofrecen Room Service

1.4. La Estructura Organizacional



1.4.1. Términos y referencias

- Términos y referencias:

Organización: proviene del latín organon que significa órgano como elemento de un sistema.

Estructura: Se define a la estructura como “El ensamblaje de una construcción, una ordenación relativamente duradera de las partes de un todo y su relación entre ellas”.

1.4. La Estructura Organizacional



1.4.1. Términos y referencias

Enfoque Sociológico:

Concepto de estructura como la ordenación de la organización de todas sus partes y la relación que tienen entre ellas.

1.4. La Estructura Organizacional



1.4.1. Términos y referencias

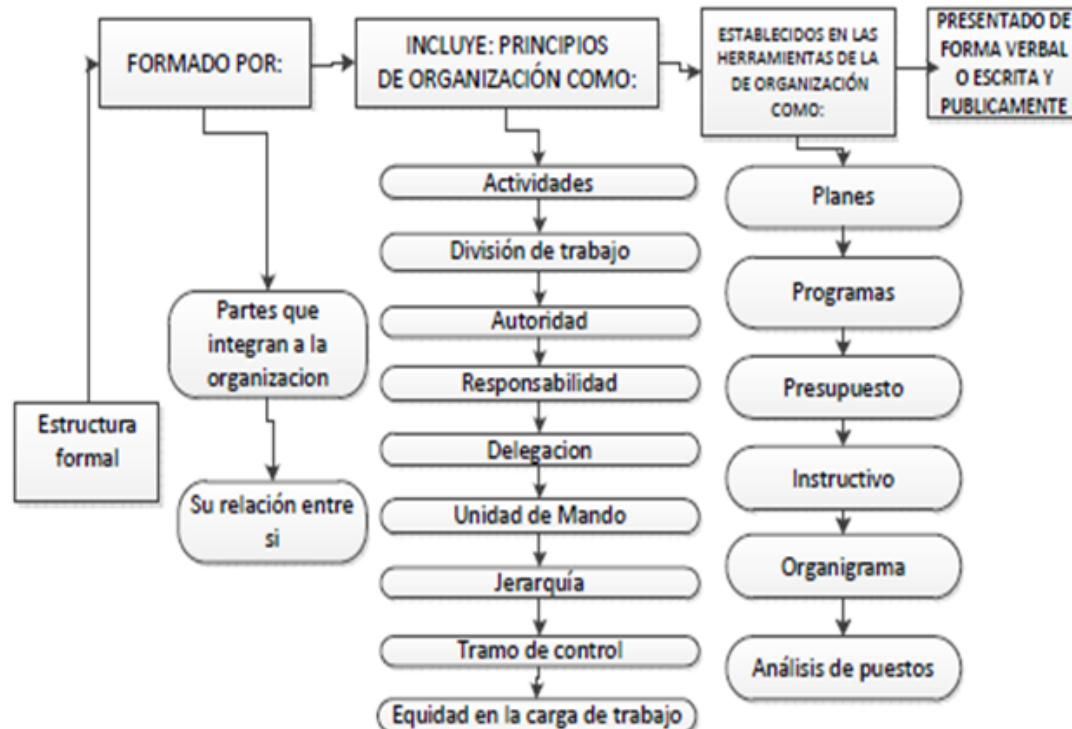
Max Weber, el padre de la sociología moderna consideraba tres conceptos importantes:

- 1.- El concepto de burocracia: función pública.
- 2.- Concepto de clasificación de autoridad
- 3.- Modelo ideal de burocracia: trabajo, jerarquía, reglas, responsabilidad, administración, calificación técnica y seguridad en el trabajo y evitar la corrupción.

1.4. La Estructura Organizacional

1.4.1. Términos y referencias

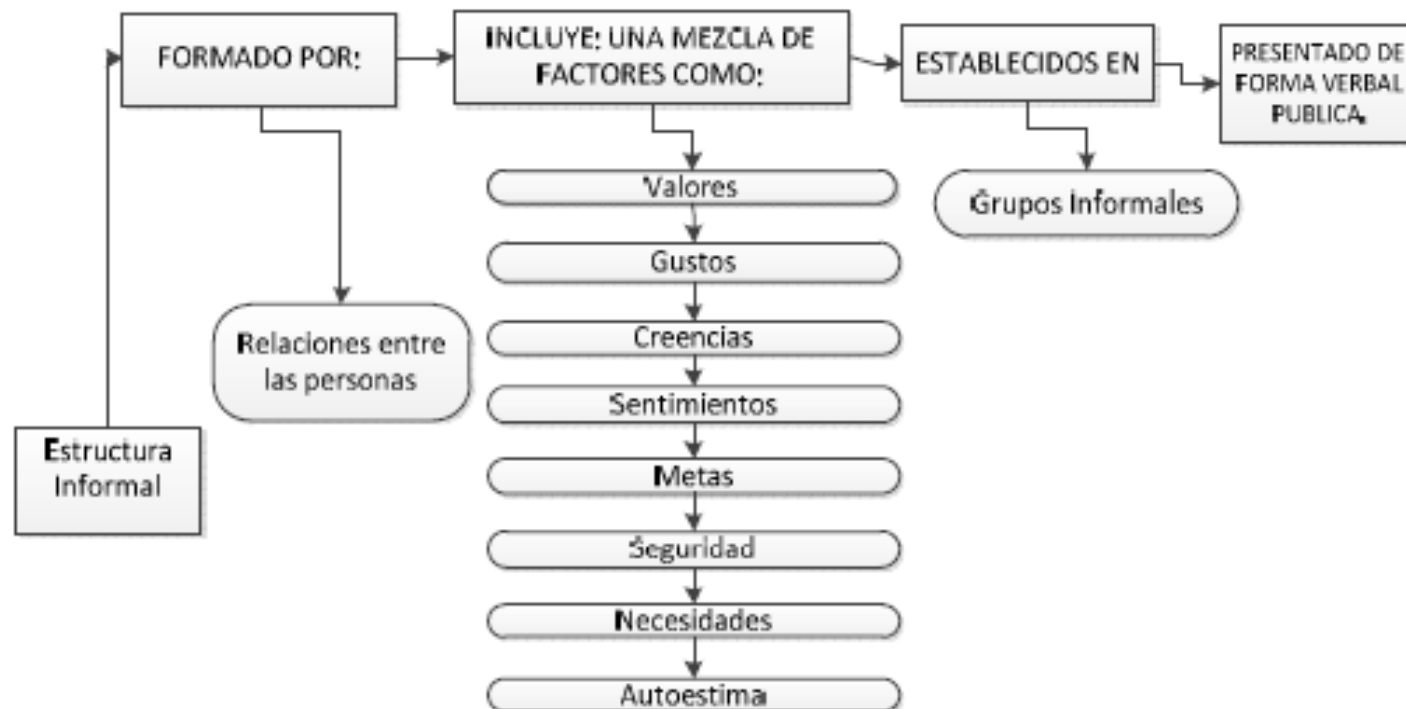
- Tipos de estructura organizacional: Formal



1.4. La Estructura Organizacional

1.4.1. Términos y referencias

- Tipos de estructura organizacional: Informal



1.4. La Estructura Organizacional



1.4.1. Términos y referencias

- Tipos de Organigramas: por naturaleza se divide en:
- Microadministrativos: de forma general del toda la empresa o solo de una área.
- Macroadministrativas: En este organigrama se involucran más de una empresa.
- Mesoadministrativo: Involucra a una o más organizaciones pero de un mismo giro.

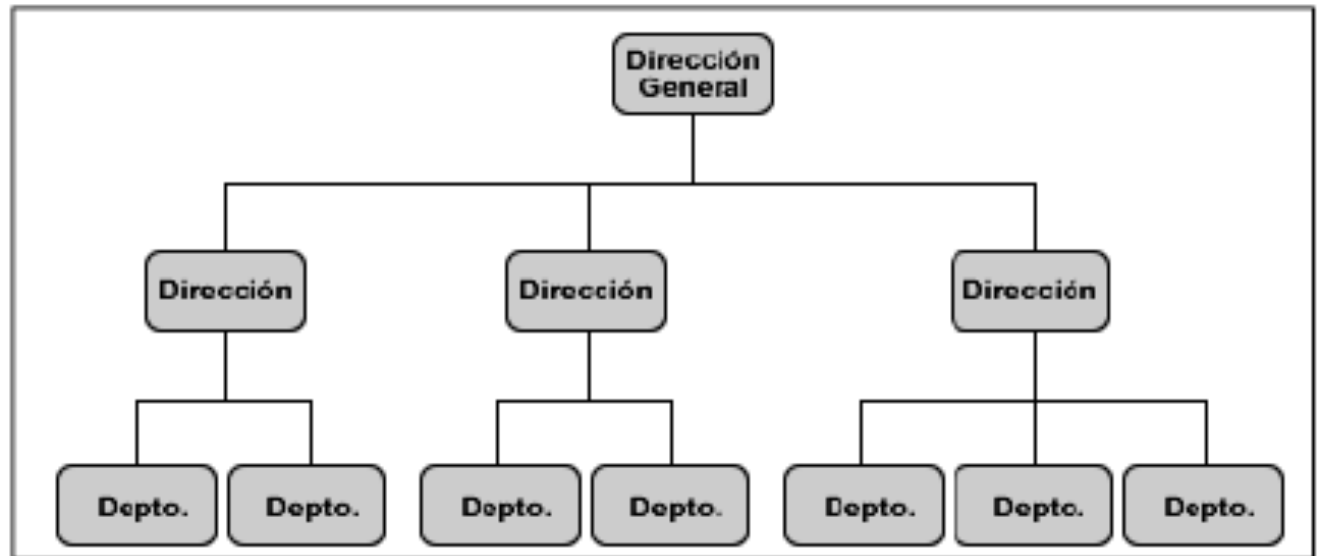
1.4. La Estructura Organizacional

1.4.1. Términos y referencias

- Tipos de Organigramas:

b) Por su ámbito: Esta clase se subdivide en dos tipos:

- Generales:



1.4. La Estructura Organizacional

1.4.1. Términos y referencias

Tipos de Organigramas

c) Por su ámbito: Esta clase se subdivide en dos tipos.

✓ Específicos:



1.4. La Estructura Organizacional



1.4.2. Sistema de organización de un hotel

En los hoteles pequeños el Director es un “hombre orquesta”, en los grandes hace función de gerencia general.

Es muy frecuente que en un hotel, sobre todo pequeño y mediano, un empleado realice múltiples funciones en puestos a veces bien diferentes.

1.4. La Estructura Organizacional



1.4.2. Sistema de organización de un hotel

a) Estructura de los organigramas en hoteles:

- Habitaciones: Gestiona:

- ✓ Servicio al cliente
- ✓ Lavandería
- ✓ Limpieza
- ✓ Reservas.

1.4. La Estructura Organizacional



1.4.2. Sistema de organización de un hotel

a) Estructura de los organigramas en hoteles:

- Alimentos y bebidas: Gestiona:
 - ✓ Servicio al cliente
 - ✓ Lavandería
 - ✓ Limpieza
 - ✓ Reservas.

1.4. La Estructura Organizacional



1.4.2. Sistema de organización de un hotel

a) Estructura de los organigramas en hoteles:

- Recursos Humanos: Gestiona:
 - ✓ Reclutamiento
 - ✓ Capacitación y los beneficios de los empleados
 - ✓ contabilidad supervisa el registro del hotel.

1.4. La Estructura Organizacional



1.4.2. Sistema de organización de un hotel

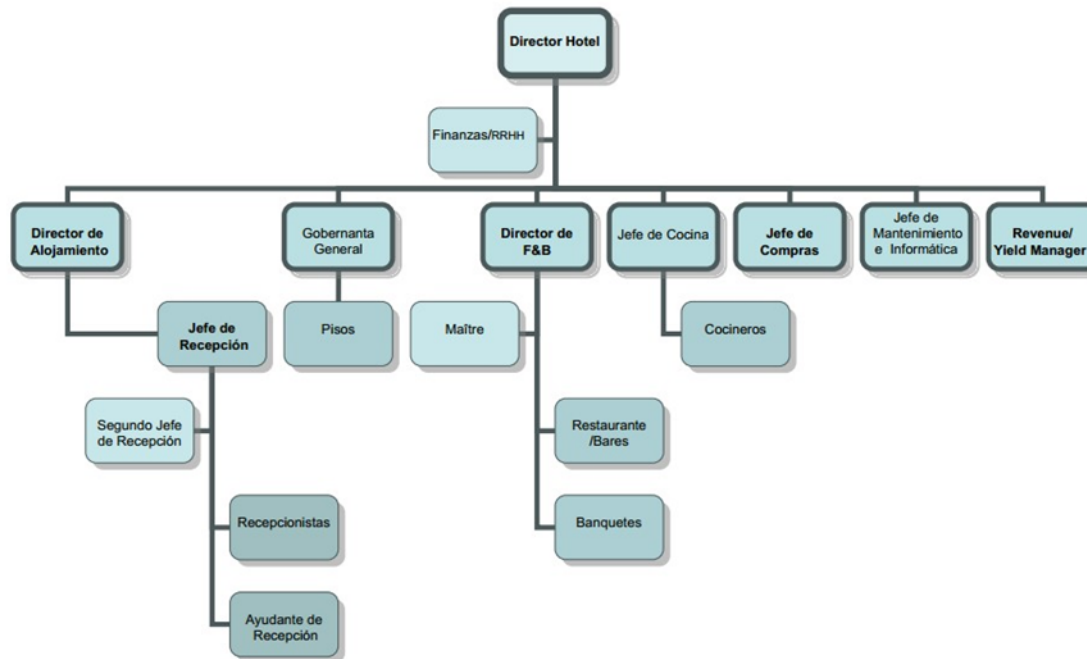
a) Estructura de los organigramas en hoteles:

- Marketing: La responsabilidad de:
 - ✓ Venta de espacio publicitario que podemos ver en los hoteles
 - ✓ Gestionar las promociones que realiza el hotel.
- Contabilidad: Gestiona:
 - ✓ todo el flujo económico del hotel.

1.4. La Estructura Organizacional

1.4.2. Sistema de organización de un hotel

a) Estructura de los organigramas en hoteles:



1.4. La Estructura Organizacional



1.4.2. Sistema de organización de un hotel

b) Puestos más significativos de un hotel:

Director General de Hotel:

- ✓ Dirige, lidera y apoya a los diferentes Directores, o Jefes de
- ✓ Lidera y gestiona la actividad económica del hotel
- ✓ Preserva los intereses financieros en colaboración con la Dirección Financiera.
- ✓ Vela por un buen funcionamiento del establecimiento
- ✓ Que la calidad de las instalaciones y el servicio lo avalen.

1.4. La Estructura Organizacional



1.4.2. Sistema de organización de un hotel

a) Puestos más significativos de un hotel:

- **Director de Alojamiento:**
 - ✓ Se responsabilizará de garantizar el correcto funcionamiento del hotel
 - ✓ Dirección del equipo humano que se reparte entre los siguientes departamentos:

1.4. La Estructura Organizacional

1.4.2. Sistema de organización de un hotel

a) Puestos más significativos de un hotel:

- **Director de Alojamiento:**

Recepción

Guest
Relations

Call Centre

Lavandería

Pisos

Limpieza.

1.4. La Estructura Organizacional



1.4.2. Sistema de organización de un hotel

a) Puestos más significativos de un hotel:

- **Director de Alojamiento: Recluta, forma y coordina el equipo de Alojamiento:**

Recepcionistas

Conserjes

Gobernantas

Porteros

Botones

1.4. La Estructura Organizacional



1.4.2. Sistema de organización de un hotel

a) Puestos más significativos de un hotel:

- **Director de Alimentos y Bebidas:** Reportando a la Dirección General:

Supervisa y controla los diferentes outlets o puntos de venta del hotel

Se ajusta a los presupuestos dados y los límites acordados.

Gestiona toda la plantilla de Restaurantes, Room Service y Almacenes.

Asegura un eficiente y adecuado servicio en todos los servicios de mesa del hotel.

Garantiza que los márgenes de beneficio se mantienen en cada punto de venta.

1.4. La Estructura Organizacional



1.4.2. Sistema de organización de un hotel

a) Puestos más significativos de un hotel:

- **Director de Alimentos y Bebidas:** Reportando a la Dirección General:

Certifica la limpieza y buen mantenimiento de los restaurantes y salas.

Gestiona los puntos de venta (bar y restaurante).

Se involucra en la gestión de las salas de conferencias y banquetes.

Establece estándares de trabajo e implementa una filosofía de equipo.

Se asegura de que la plantilla de bares sea correctamente formada.

1.4. La Estructura Organizacional



1.4.2. Sistema de organización de un hotel

a) Puestos más significativos de un hotel:

- **Director de Alimentos y Bebidas:** Reportando a la Dirección General:

Que presten sus servicios al cliente de una manera profesional.

Se encarga del control de stocks y gestiona la cuenta de explotación.

Coordina su actividad con:

1.4. La Estructura Organizacional



1.4.2. Sistema de organización de un hotel

a) Puestos más significativos de un hotel:

- **Director de Alimentos y Bebidas:** Reportando a la Dirección General:

Coordina su actividad con:

Jefe de
Cocina

Gobernanta/
Director de
Alojamiento

Jefe de
Recepción

Jefe de
Seguridad

Director de
RRHH.

Jefe de
Mantenimiento

Jefe de
Finanzas.

1.5. Administración Hotelera



1.5.1. Origen y Evolución de la Administración Hotelera

La administración hotelera, con un sentido integral de la actividad, es decir la excelencia en la gestión, la necesidad de generar productos innovadores para lograr la calidad con rendimiento, el conocimiento profundo del cliente, la importancia de la comunicación y el mercadeo. (Ascanio, 2012)

1.5. Administración Hotelera



1.5.1. Origen y Evolución de la Administración Hotelera

La administración hotelera ha ido evolucionando con el transcurso del tiempo, ha sufrido una evolución drástica es importante que tengamos en cuenta que en muchas regiones y países del mundo, el turismo resulta una alternativa para la solución de aquellos problemas que pueden ser ocasionados por los desequilibrios desfavorables reflejados con el ingreso de divisas.

1.5. Administración Hotelera



1.5.2. Administración Hotelera

Cualquier empresa que se dedica a la compraventa de productos o servicios con ánimo de lucro, debe tener una información económica que le permita conocer los movimientos que va realizando. Esta información le dará idea de cuál es el resultado de las decisiones que ha ido tomando a lo largo del tiempo y cómo estas, han repercutido en las pérdidas o ganancias que ha sido capaz de obtener. (Balanzá, 2011)

1.5. Administración Hotelera



1.5.2. Administración Hotelera

La Administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo de que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, a partir de los objetivos generales del establecimiento asegurando la acogida y atención del cliente y la correcta prestación de servicios. (Robbins, 2012).