

# Administración Hotelera

Ingeniería Administración Hotelera

## Objetivos de la Carrera

Fortalecer el desarrollo turístico-hotelerero del país.

## Perfil Profesional

Profesional orientado a la administración y asesoramiento de empresas de hospedaje y/o de servicios gastronómicos orientados preferentemente al área turística.

## Tareas o actividades específicas que se realizan en la profesión

Analiza las variables que inciden en el mercado hotelero y hace una estimación de posibles situaciones futuras.

Formula \*políticas de desarrollo hotelero a nivel local, regional o nacional.

Asesora en la \*gestión de organismos oficiales que se desenvuelvan en el ámbito de la Hotelería.

\*Formula, desarrolla y evalúa proyectos hoteleros.

Promueve \*políticas de \*comercialización y ventas en el rubro, tanto a nivel nacional como internacional.

Diseña \*estructuras y \*procedimientos en el \*gerenciamiento de una empresa hotelera.

\*Administra y controla los procesos operativos de los departamentos. Para ello:

Optimiza la \*rentabilidad de los departamentos \*contable y \*financiero con el seguimiento y control de los ingresos y egresos.

Administra el área de mantenimiento de las instalaciones hoteleras.

Perfecciona y optimiza la utilización de los \*recursos para un mejor rendimiento de estos.

Optimiza procesos y operaciones para minimizar costos en áreas de alimentación y bebidas, y de habitaciones.

Determina políticas en el manejo de \*recursos humanos.

Coordina las labores de los trabajadores y evalúa su desempeño.

Asegura la calidad del servicio a clientes y huéspedes fortaleciendo la imagen empresarial. Para ello:

Detecta las necesidades de los clientes.

Optimiza el área de operación y servicio al cliente.

Diseña sistemas eficientes de entrega de los servicios.

Evalúa el grado de satisfacción del cliente.

Diseña estrategias para el mejoramiento continuo del servicio.

Entre otras.

### **Campo Ocupacional**

Hoteles.

Establecimientos de hospedaje como Hostales, Hospederías, Moteles, Albergues, y Resorts.

Empresas de servicio del sector turístico como agencias de viaje, líneas aéreas, casinos y empresas de transporte.

Cruceros.

Complejos Turísticos.

Centros de congresos, ferias, convenciones y eventos.

Establecimientos de alimentos y bebidas como cocinas, restaurantes, cafeterías, bares, discotecas, fast-foods, self-services, drive in's.

Centros Vacacionales.

Fincas Agro-Turísticas.

Clubes Sociales y Asociaciones.

Condominios.

Empresas de servicio de salud como hospitales, clínicas y centros de atención.

En forma autónoma, formando y administrando su propia empresa de servicio turístico u hotelero.

### **Duración aproximada de los años de estudio**

4 años

### **Principales asignaturas contempladas en el plan de estudios**

#### Asignaturas de formación Básica.

Cultura Universal.

\*Administración General.

\*Fundamentos de Economía.

\*Matemática Financiera.

\*Contabilidad General.

## Área profesional

Operación de Empresas de Alojamiento y Servicio de Restaurante.

\*Administración Hotelera.

Mercado Turístico.

\*Marketing Turístico.

\*Administración de Recursos Humanos.

\*Administración Financiera Hotelera.

Fundamentos de \*Derecho Comercial y \*Derecho Laboral.

\*Contabilidad Administrativa.

\*Auditoría Hotelera.

\*Sistemas Informativos.

\*Control de Gestión de Alimentos y Bebidas.

\*Control de Gestión Habitaciones.

Gestión Departamental de Pisos y Recepción.

Gestión de Calidad Hotelera.

\*Planificación Estratégica Hotelera.

Gestión Departamento Alimentos y Bebidas.

Gestión de Calidad Restaurantes.

\*Planificación Estratégica Restaurantes.

Formulación de \*Plan de Negocios.

\*Gestión de Proyectos.

\*Inglés (6 semestres).

\*Francés (3 semestres).

## Asignaturas de formación Complementaria

\*Estadística Aplicada.

Prevención de Riesgos e Higiene.

### **Especialidades**

Alojamiento.

Alimentos y Bebidas.

## **Vocación, Habilidades e Intereses necesarios en el postulante a esta carrera**

### **Intereses**

Motivación comercial y de \*gestión.

Motivación por la organización de actividades.

Interés por relacionarse con gente de diversos países, lenguas y culturas.

Gusto por el Turismo.

Fuerte atracción por lugares con una ambientación estética.

Motivación por el trabajo en equipo.

### **Habilidades**

Buen nivel de sociabilidad y relaciones interpersonales.

Habilidades para comunicarse con los demás.

Adaptabilidad al trabajo en equipo.

Adaptabilidad a otras formas de ser y de pensar.

Habilidades lingüísticas.

Capacidad de liderazgo en la toma de decisiones y resolución de problemas.

\*Razonamiento numérico.

Con sentido del detalle y la estética.

## **Vocación**

De servicio, queriendo entregar un momento de agrado, relajamiento y entretención a las personas.

O cualquier sueño o anhelo específico que se sienta involucrado u orientado hacia esta dirección.

## **Personalidad del postulante**

Proactivo.

Organizado y Minucioso en la \*planificación de un trabajo.

## **Ámbito de trabajo**

Urbano.

De Sociabilidad y Gestión.

Trabajo de Oficina.

## **Carreras afines y relacionadas**

Administración Turística, Administración de Empresas, Guía de Turismo, Licenciatura en Gastronomía.

## **Glosario de Términos**

**\*Administración: Administrar:** Gobernar, conducir, determinar el rumbo, determinar las \*políticas a seguir, guiar.

**\*Administración de Recursos Humanos:** Conducir los \*recursos humanos a la obtención de su máximo rendimiento y a su propio bienestar, tal como análisis de puestos, reclutamiento y selección, capacitación y evaluación, sistemas de motivación e incentivos y relaciones laborales.

**\*Administración Financiera:** Trata la obtención y destino del flujo de fondos (entrada y salida de dinero) que requiere la empresa, además de la distribución y \*administración de esos fondos con el objeto de maximizar el valor económico de la empresa.

**\*Administración General (Asignatura):** Funciones de la administración. Procesos de \*planificación, \*organización, \*dirección y control del trabajo.  
\*Recursos de información de las empresas.

**\*Auditoría:** Examen de las operaciones financieras y administrativas de una empresa a través del riguroso examen de sus libros, cuentas y registros, con el objeto de evaluar su situación.

**\*Comercialización:** Compra o venta en el mercado.

**\*Contabilidad Administrativa:** Sistema de información contable correspondientes a las necesidades administrativas de cada área de la empresa, para facilitar sus funciones de planificación, control y toma de decisiones; como también para demostrar que el presupuesto se ha llevado de acuerdo a lo acordado y de esta manera exigir responsabilidad sobre la administración de los recursos puestos en manos de los administradores.

**\*Contabilidad General:** Usuarios de esta información.

Conformación de un registro cronológico de las operaciones o transacciones de la empresa, evaluadas en cantidades de unidades monetarias.

**\*Contable: \*Contabilidad:** Orden adoptado para llevar las cuentas de la empresa en debida forma.

**\*Control de Gestión:** Su función es hacer el seguimiento y evaluación de la gestión realizada en cada uno de los departamentos de la empresa, para confirmar si se están cumpliendo los objetivos propuestos, como también para conocer las repercusiones que están teniendo las \*políticas de la empresa.

**\*Cronograma:** Programa de actividades ordenadas en el tiempo, indicando la duración de cada actividad.

**\*Derecho Comercial:** Aspectos legales que se aplican a la actividad comercial o empresarial. Marco legal que deben afrontar los diferentes tipos de sociedades comerciales que existen en el país. Aspectos \*financieros y bancarios que se deben conocer para dirigir una empresa.

**\*Derecho Laboral:** Rama del Derecho que regula las relaciones entre el empleador y los trabajadores, la actividad de los sindicatos y la actuación del Estado especialmente en materia de la Seguridad Social.

**\*Dirección: \*Dirigir:** Conducir.

**\*Estadística:** Ciencia con base matemática que recolecta, analiza e interpreta datos con la finalidad de resumir y describir la información que ellos aportan.

**\*Estadística Aplicada (Asignatura):** Estudio de la \*Estadística focalizada a la tarea específica en la que será utilizada.

**\*Estructura:** Cómo está conformado el sistema, la disposición y orden de las partes que lo componen.

**\*Financiero:\*Finanzas:** Fondos destinados a apoyar económicamente un objetivo o proyecto.

**\*Formular:** Dar forma a un plan, describirlo en términos claros y precisos.

**\*Francés (Asignatura):** Su objetivo es adquirir el vocabulario específico de la profesión y una comunicación eficiente en aspectos cotidianos.



**\*Fundamentos de Economía:** Comportamiento económico de personas y empresas. Diferentes tipos de organización de \*mercados. Principios fundamentales en los que se asienta el análisis económico. Introducción al análisis \*Macroeconómico y \*Microeconómico.

**\*Gerenciamiento:\*Gerenciar:** Proceso de \*planificación, \*organización, actuación y control de las operaciones de una empresa o institución.

**\*Gestión:** Averiguaciones y trámites para sacar adelante un objetivo o proyecto.

**\*Gestión de Proyectos:** Herramientas necesarias para conseguir los objetivos. Alcance del proyecto. \*Cronogramas. Costos del proyecto. Calidad del proyecto. Riesgos del proyecto. \*Recursos Humanos dentro del proyecto. Adquisiciones necesarias.

**\*Inglés (Asignatura):** Su objetivo es adquirir el vocabulario específico de la profesión y una comunicación eficiente en aspectos cotidianos.

**\*Insumos:** Elementos que se consumen en un proceso de producción, se gastan y no se recuperan, como por ejemplo el combustible, las materias primas, entre otros.

**\*Macroeconómico:\*Macroeconomía:** Estudio de la conducta de la economía en su globalidad, respecto a la producción del país, el ingreso de sus habitantes, el empleo, el nivel de precios, el ritmo de crecimiento económico, entre otros.

**\*Marketing:** Funciones que debe realizar una empresa para investigar las necesidades del consumidor y traducir dicha información en la creación, producción e introducción de nuevos productos o servicios al mercado.

**\*Matemática Financiera:** Estudio de los métodos basados en la aritmética, el álgebra y la \*estadística para resolver problemas de tipo \*financiero en una empresa.

**\*Mercado:** Ámbito público destinado para comerciar (compra y venta) productos y servicios.

**\*Microeconómico: \*Microeconomía:** Estudio del comportamiento de unidades individuales dentro de la economía, como el comportamiento económico de una empresa, o la determinación del precio de un producto, o el comportamiento de los consumidores de un producto, etc.

**\*Organización: Organizar:** Secuencia de cómo se va a realizar algo y en qué períodos de tiempo.

**\*Plan de Negocios:** Documento escrito que describe una oportunidad de negocios y cómo se aprovechará y explotará.

**\*Plan de Negocios (Asignatura):** Estudio de viabilidad económico-financiera y comercial de un proyecto de negocios. Descripción de los objetivos, las estrategias, los planes de acción y sus medidas de control y evaluación.

**\*Planificación: \*Planificar:** Determinar qué se va a hacer.

**\*Planificación Estratégica:** Análisis e interpretación de los factores a considerar para la toma de decisiones a nivel gerencial. Lineamientos a largo plazo que servirán de guía a la \*gestión cotidiana.

**\*Políticas:** Criterios, modos o puntos de vista desde los que se enfrenta una situación. Manera de conducir un asunto para alcanzar un fin determinado.

**\*Procedimientos:** Formas de realizar algo.

**\*Razonamiento Numérico:** Habilidad, rapidez y exactitud para el cálculo, para manipular cifras y resolver problemas cuantificables. Facilidad para operaciones numéricas mentales y estimación de cantidades con bajo margen de error.

**\*Recursos:** Son todos aquellos elementos necesarios con los que se cuenta para que una organización cumpla con sus objetivos, como: instalaciones y equipos, materiales e \*insumos, energía, informaciones y datos, \*recursos humanos, dinero o capital.

**\*Recursos humanos:** Equipo de empleados o colaboradores de una organización.

**\*Rentabilidad: \*Renta:** Ganancia, utilidad.

**\*Sistemas Informativos:** Conocimiento del flujo y estructuración de la información en medios electrónicos que fluye dentro de una organización Ejemplo: Sistema de Ventas, Remuneraciones, Contable, etc.