

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO EN CAROLINA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELES Y RESTAURANTES

PRONTUARIO

Título	:	Administración de Hoteles y Restaurantes
Codificación del curso	:	ADHO 3105
Créditos	:	Tres (3) créditos
Horas contacto	:	45 horas por cuatrimestre
Prerrequisitos	:	Ninguno
Descripción	:	Introducción a la amplia industria de hospitalidad y al funcionamiento administrativo del hotel y el restaurante moderno. Se discuten los diferentes departamentos de un hotel y la interdependencia de sus funciones y procesos. Se definen los conceptos y principios de teoría administrativa y de servicio al cliente que aplican. También se discuten otros temas actuales relacionados a los diferentes segmentos de la industria de hospitalidad de Puerto Rico y del mundo: casinos, clubes, cruceros, centros de convenciones y otros sectores importantes.
Objetivos	:	<p>Al finalizar el estudio de las unidades del curso ADHO 3105, el estudiante:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Reconocerá la importancia económica, social y ambiental de la industria de la hospitalidad.2. Explicará los diversos sectores que componen la industria de hospitalidad.3. Identificará las diferentes clasificaciones de las hospederías y restaurantes dentro de la hospitalidad.4. Utilizará el vocabulario técnico propio de la industria de la hospitalidad.5. Explicará la importancia de un servicio de calidad en la industria de la hospitalidad, además de sus principios principales.

6. Describirá las funciones básicas de cada división y departamento de un hotel.
7. Analizará la evolución y la situación presente del negocio de los hoteles, restaurantes, clubes, convenciones, cruceros, casinos y sus proyecciones, así como perspectivas futuras en los Estados Unidos y Puerto Rico.
8. Discutirá las diferentes teorías administrativas establecidas.
9. Aplicará las teorías administrativas establecidas a la industria de hospitalidad.
10. Identificará los factores de éxito y fracasos en operaciones de alimentos y bebidas, así como en hoteles.
11. Empleará los recursos tecnológicos, como la computadora, en la presentación y redacción de trabajos.
12. Utilizará los materiales disponibles en el Centro de Recursos para el Aprendizaje.
13. Valorará la importancia del trabajo cooperativo.
14. Reconocerá el concepto de inclusión, aceptando y respetando las diferencias individuales.

Bosquejo de contenido y distribución de tiempo

Temas	Tiempo
I. La importancia del servicio en la hospitalidad	(6 horas)
A. Definición de servicio	
B. Tipos de servicio en la industria de la hospitalidad	
C. Principios de servicio de calidad	
D. Principios de Calidad Total en la hospitalidad	
E. Visión estratégica del servicio	
F. Estudio de caso: Walt Disney World y Marriott International	

Temas	Tiempo
II. Industria de viajes y turismo	(6 horas)
A. Naturaleza de la industria	
B. Estadísticas recientes	
C. Razones por las que viajan las personas	
D. Impactos económicos y sociales del turismo	
E. Tendencias en viajes y turismo	
III. Carreras en la industria de hospitalidad	(2 horas)
A. Realidades de la industria	
B. Opciones de empleo en la industria	
C. Estrategias para conseguir empleo en la industria	
D. Tendencias en las oportunidades de empleo en Puerto Rico y en los EU	
IV. Industria de alimentos y bebidas	(6 horas)
A. La industria de restaurantes en Puerto Rico y en los EU	
B. Segmentos en la industria de restaurantes	
C. Razones por las cuales los restaurantes fracasan	
D. Razones por las cuales los restaurantes son exitosos	
E. Controles financieros y operacionales en restaurantes	
F. Estudio de caso: National Restaurant Association (NRA), ASORE	
V. Industria de alojamiento	(6 horas)
A. Industria hotelera de Puerto Rico	
B. Tipos de huéspedes	
C. Categorías de los hoteles	
D. Desarrollo y planificación de hoteles	
E. Estructura organizacional de un hotel	
F. Interrelaciones y comunicación entre los departamentos del hotel	
G. Centros de costos en un hotel	
H. Centros de ganancias en un hotel	
I. Estudio de caso: Hilton Worldwide, Hyatt Hotels & Resorts	

Temas	Tiempo
VI. Administración de clubes	(4 horas)
A. Historia de los clubes	
B. Tipos de clubes	
C. Organigramas de clubes	
D. Operaciones de clubes	
E. Estudio de caso: Country Club de Palmas del Mar	
VII. Industria de reuniones, convenciones y exposiciones	(4 horas)
A. Industria de convenciones en Puerto Rico y en los EU	
B. Tipos de eventos de grupos	
C. Planificación de eventos	
D. Funciones de un “meeting planner”	
E. Estudio de caso: Puerto Rico Convention Bureau, Centro de Convenciones de PR	
VIII. Industria de cruceros	(4 horas)
A. Historia de los cruceros	
B. Organización de los cruceros	
C. Categorías de cruceros	
D. Industria de cruceros en Puerto Rico	
E. Estudio de caso: Seaborne Cruises y Royal Caribbean International	
IX. Industria de entretenimiento y juegos de azar	(4 horas)
A. Historia de los juegos de azar	
B. Hoteles con casino	
C. Industria de casinos en Puerto Rico	
D. Tendencias en la industria de los juegos de azar	
X. Administración y liderazgo en empresas turísticas	(4 horas)
A. Funciones gerenciales principales	
B. Evolución de las teorías de administración	
C. Calidad en la función gerencial	
D. La importancia del liderazgo en las empresas	
E. Estrategias de liderazgo	
F. Estudio de caso: Sr. J.W. Marriott, Jr. e Isadore Sharp	

Técnicas instruccionales

En el curso se utilizarán técnicas como: conferencias, análisis de situaciones, discusión de noticias, conferenciantes invitados (“guest speakers”), visitas a hoteles e instrucción asistida por computadora con acceso al internet.

Recursos para el aprendizaje e instalaciones mínimas disponibles o requeridas

Texto del curso, proyector, computadora y pizarra.

Técnicas de evaluación

En este curso se utilizan unos criterios de evaluación rigurosos, confiables y sistemáticos. Con relación a los exámenes, se les administrarán:

- | | | |
|----|--|--------------|
| 1. | Una prueba de cien (100) puntos de las unidades I, II, y III | (20%) |
| 2. | Una prueba de cien (100) puntos de las unidades IV, V, VI, VII | (20%) |
| 3. | Una prueba de cien (100) puntos de las unidades VIII, IX, X | (20%) |
| 4. | Examen Final de ciento cincuenta (150) puntos. | (30%) |
| 5. | Asignaciones, asistencia y clase diaria | (10%) |
| | | Total = 100% |

Se realizará evaluación diferenciada a estudiantes con necesidades especiales.

Acomodo razonable

Estudiantes que reciban servicios de Rehabilitación Vocacional deben comunicarse con el profesor al inicio del cuatrimestre para planificar el acomodo razonable y equipo asistido necesario.

Integridad académica

La Universidad de Puerto Rico promueve los más altos estándares de integridad académica y científica. El Artículo 6.2 del Reglamento General de Estudiantes de la UPR (Certificación Núm. 13, 2009-2010, de la Junta de Síndicos) establece que “la deshonestidad académica incluye, pero no se limita a: acciones fraudulentas, la obtención de notas o grados académicos valiéndose de falsas o fraudulentas simulaciones, copiar total o parcialmente de trabajo de otra persona, copiar total o

parcialmente las respuestas de otra persona a las preguntas de un examen, haciendo o consiguiendo que otro tome en su nombre cualquier prueba o examen oral o escrito, así como la ayuda a facilitación para que otra persona incluíra en la referida conducta.” Cualquiera de estas acciones estará sujeta a sanciones disciplinarias en conformidad con el procedimiento disciplinario establecido en el Reglamento General de Estudiantes de la UPR vigente.

Sistema de calificación

El promedio será obtenido dividiendo el total de los puntos acumulados. La distribución final de las calificaciones será la siguiente forma:

100% a 90%	=	A
89% a 80%	=	B
79% a 70%	=	C
69% a 60%	=	D
59% a 0%	=	F

Bibliografía

Angelo, R. & Vladimir, A. (2011). *Hospitality today: An introduction* (7th ed). East Lansing, MI: Education Institute of American Hotel & Lodging Association. (texto sugerido)

Avilés, C., & Martínez, P. (2006) *Desorden de déficit de atención (DDAH)*. Hato Rey, Puerto Rico: Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.

Barrows, C. W., Powers, T. & Reynolds, D. R. (2011). *Introduction to management in the hospitality industry* (10th ed.). New York: John Wiley & Sons.

Biosca, D. (2000). *1000 detalles que hay que cuidar en un hotel, un restaurante, un bar*. México: Limusa.

Gee, C. Y. (2010). *World of resorts from development to management* (3rd ed.). East Lansing, MI: El American Hotel & Lodging Association.

How to open and run a successful restaurant/ Introduction to hospitality management recreational foodservice management. (noviembre de1989). *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 30(3), 103.

Instituto FILIUS. (2006). *Programa de computadora open book*. [programa de computadora y manual].

Lattin, G. (2006). *The lodging and foodservice industry* (7th ed.). East Lansing, MI: Educational Institute, American Hotel & Lodging Association.

Thompson Publishing Group. (2015). *ADA compliance guide*. Washington, DC: Autor.

Woods. R. H. & King, J. Z. (2010). *Leadership and management in the hospitality industry* (3rd ed.). East Lansing, MI: El American Hotel & Lodging Association.

Recursos electrónicos

Bases de datos en línea disponibles en el Centro de Recursos para el Aprendizaje a través de la página electrónica <http://biblioteca.uprc.edu>

American Hotel & Lodging Association Smart Brief News. Recuperado de <http://www.smartbrief.com/news/ahla/index.jsp>

E-Hotelier.com Global Hospitality Newsletter. Recuperado de <http://www.ehotelier.com/browse/news.php>

Hotel News Resource. Recuperado de <http://www.hotelnewsresource.com/Newsletter-index.html>

Hotel & Motel Management News. Recuperado de <http://www.hotelmanagement.net>

Hospitality Net News. Recuperado de <http://www.hospitalitynet.org/list/1-10/154000320.html>

Hotel News Now. Recuperado de <http://www.hotelnewsnow.com>

Restaurant News. Recuperado de <http://www.restaurantnews.com>

Smith Travel Research Strategic Newsletter. Recuperado de <http://www.strglobal.com/News/News.aspx>

Travel & Leisure. Recuperado de <http://www.travelandleisure.com>

Travel Daily News. Recuperado de <http://www.traveldailynews.com>

La bibliografía sugerida con anterioridad al 2010 se considera necesaria debido a la naturaleza del curso.

(revisado en mayo de 2015)