

INDICE

Prefacio	IX
Agradecimientos del autor	XIII
Créditos de las fotografías	XIV
Acerca del autor	XVII
Capítulo 3. Hospitalidad, alojamiento y el departamento administrativo	3
Objetivos del capítulo	
La hospitalidad y el cambio	
El hospedaje y el cambio	7
La administración y el cambio	9
La automatización y el hotel	10
El papel del departamento administrativo	11
Las funciones del departamento administrativo	13
Conceptos clave	15
Preguntas de repaso	16
Actividades	17
Capítulo 2. Conceptos básicos del negocio hotelero	
Objetivos del capítulo	19
El hotel como negocio	
Organización del negocio	20
Franquicias	
Contratos de administración	21
Licencias y permisos	22
Seguros del negocio	
La importancia de la ubicación	23
Diarios y registros	25
Sistemas para la automatización del hotel	27
Conceptos clave	29
Preguntas de repaso	30
Actividades	31
Capítulo 3. Organización del departamento administrativo	
Objetivos del capítulo	33
Funciones del departamento administrativo	
Organización del departamento administrativo	34
Principios de a organización de un hotel	38
El consejo de administración	
Organización en cadena	41
Conceptos clave	45
Preguntas de repaso	
Actividades	46
Capítulo 4. Funciones y operación de las habitaciones	
Objetivos del capítulo	49
Reservaciones	
Como se garantiza una reservación	51
Cancelaciones	
Reservaciones grupales	53
Sistemas manuales de reservaciones	54

Sistemas computarizados de reservaciones	
Categorías de tarifas	56
Factores que determinan las tarifas	58
Planes de alimentos	59
Funciones de las habitaciones	60
Conceptos clave	66
Preguntas de repaso	67
Actividades	68
Capítulo 5. Contabilidad básica de un hotel	
Objetivos del capítulo	73
Conceptos básicos de contabilidad	
Ingresos	
Herramientas contables	74
Conceptos clave	
Preguntas de repaso	90
Actividades	91
Capítulo 6. Reportes financieros	
Objetivos del capítulo	99
La importancia de los reportes financieros	
El balance general	
Preparación de un balance general	101
El balance general de operaciones	102
Administración del flujo de efectivo	106
Conceptos clave	
Preguntas de repaso	108
Actividades	109
Capítulo 7. Planeación financiera	
Objetivos del capítulo	113
Presupuestos	
Pronóstico de ventas	
Pronóstico de gastos	117
Presupuesto por departamentos	120
Conceptos clave	122
Preguntas de repaso	
Actividades	123
Capítulo 8. Relaciones humanas	
Objetivos del capítulo	127
La importancia de las relaciones humanas	
El departamento de personal	128
Reclutamiento de empleados	129
Normas y leyes laborales	133
Políticas relativas al personal	135
La importancia de la ética	138
Conceptos clave	
Preguntas de repaso	140
Actividades	141
Guía de estudio	143
Glosario	159
Índice	169

