

Contenido

Acerca del autor	ix
Prefacio	x
Introducción	xxv
Capítulo 1. Antecedentes de la industria de la hospitalidad	1
Las lecciones del pasado	1
Orígenes de la industria de la hospitalidad	2
La edad dorada de los hoteles	5
Una habitación y un baño por un dólar y medio	6
Conrad Hilton	7
La mayor industria intacta	8
Howard Johnson	9
Willard Marriott	10
El surgimiento del hotel económico	10
La era de la competencia	11
Conceptos clave	13
Preguntas de repaso	13
Actividades	15
Capítulo 2. La industria del hospedaje en la actualidad	17
Segmentos de la industria de hospedaje	17
Tipos de establecimientos	24
Clasificaciones y categorías	30
Clase	31
Conceptos clave	33
Preguntas de repaso	34
Actividades	35
Capítulo 3. Propiedad y administración	37
Métodos de propiedad y administración	37
Organizaciones de referencias	42
Sistemas de reservaciones	43
La función de la propiedad	44
La función de la administración	46
Conceptos clave	49
Preguntas de repaso	49
Actividades	50





Capítulo 4. Organización	53
Una ciudad dentro de otra	53
Organización de un hotel	54
Organización del hotel de servicio limitado	57
Organización de un hotel de mediana categoría	60
Organización de un hotel grande	66
Perspectivas de empleo	70
Conceptos clave	73
Preguntas de repaso	74
Actividades	74
Capítulo 5. Operaciones de la recepción	77
Funciones del departamento división cuartos	77
La recepción	78
Organización de la recepción	79
La personalidad de la recepción	85
Reservaciones	86
Estadísticas de la recepción	91
Pronósticos de habitaciones	92
Conceptos clave	96
Preguntas de repaso	97
Actividades	98
Capítulo 6. Servicios al huésped	101
Cómo se organizan los servicios al huésped	101
Características del personal de servicios eficiente	109
Tendencias en los servicios al huésped	110
Conceptos clave	114
Preguntas de repaso	114
Actividades	116
Capítulo 7. Ama de llaves, mantenimiento y seguridad	119
Organización del departamento de ama de llaves	119
Procedimientos del departamento de ama de llaves	124
El departamento de mantenimiento	128
El departamento de seguridad	130
Conceptos clave	133
Preguntas de repaso	133
Actividades	135
Capítulo 8. Operaciones de alimentos y bebidas	139
Funciones de la división de alimentos y bebidas	139
Organización de alimentos y bebidas	141
El personal de banquetes	149
Control de costos de alimentos y bebidas	150
Factores de costo en alimentos y bebidas	151
Conceptos clave	157

Preguntas de repaso	158
Actividades	159
Capítulo 9. Comercialización y ventas	161
Mercados de la industria de la hospitalidad	161
Canales de distribución para la industria de la hospitalidad	163
Organización de comercialización	164
El personal de comercialización y ventas	165
Ventas internas	170
Conceptos clave	171
Preguntas de repaso	172
Actividades	173
Capítulo 10. División de finanzas	175
Funciones del departamento de contabilidad	175
Ingresos, gastos y ganancias	176
Organización del departamento de contabilidad	177
Herramientas de contabilidad	178
Reportes financieros y pronósticos	184
Automatización en la industria de la hospitalidad	190
Conceptos clave	194
Preguntas de repaso	195
Actividades	197
Epílogo	201
El futuro de la industria de la hospitalidad	201
Guía de estudio	203
Glosario	234
Índice	243

