



Universidad Guadalajara
Centro Universitario del Sur

Programa de Estudio

1. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

División

Ciencias Sociales y Humanidades

Departamento

Ciencias Económicas y Administrativas

Academia

Ciencias Administrativas Aplicadas

Programa(s) educativo(s)

Licenciatura en Desarrollo Turístico Sustentable

Denominación de la unidad de aprendizaje:

Gestión y Operación de Servicios de Hospedaje

Clave de la materia:	Horas de teoría:	Horas de práctica:	Carga horaria global:	Valor en créditos:
13473	40	0	40	5

Tipo de curso:		Nivel en que se ubica:	Prerrequisitos:
C = curso	X	Técnico Medio	
CL = curso laboratorio		Técnico Superior	
L = laboratorio		Universitario	
P = práctica		Licenciatura	
T = taller		Especialidad	
CT = curso - taller		Maestría	
N = clínica		Doctorado	
M = módulo			
S = seminario			

Área de formación:

Especializarte Selectiva

Perfil docente:

El docente debe de conocer, saber, dominar las áreas administrativas de una organización turística, así como las más recientes guías, trabajos, artículos y certificaciones nacionales e internacionales en dichas actividades del desarrollo organizacional. Dicho lo anterior el docente deberá acreditar una especialidad o maestría en administración o posgrados afines, debiendo de tener una experiencia mínima frente a grupo mínima de 1 año.

Elaborado por:

Mtra. Sara Guerrero Campos

Actualizado por:

M. en C. Miguel Angel Parra Pineda

Fecha de elaboración:

Marzo, 2008

Fecha de última actualización:

08/06/2023

Fecha de última evaluación:

10/06/2022

Fecha de aprobación por Colegio Departamental:

10/06/2022

1. PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

En el presente curso de "Gestión y operación de servicios de hospedaje", se considera que el estudiante de la carrera de Desarrollo Turístico Sustentable es de gran importancia, debido a que una vez que se egrese y/o este laborando, este tendrá las competencias necesarias en su área para poder analizar y discutir sobre las decisiones entorno a los servicios de alimentos así como desarrollar las Habilidades para identificar, controlar y administrar los recursos con los que cuente la organización, así también desarrollar habilidades para descubrir oportunidades de negocios a nivel local, regional, nacional e incluso internacional.

2. OBJETIVO GENERAL/COMPETENCIA

El Alumno desarrolla habilidades de evaluación situacional o creación de una empresa dedicada a la actividad de hospedaje en la zona sur del estado de Jalisco o incluso en otros lugares del país, atendiendo a los requerimientos, gustos y diversos factores localizados de los clientes potenciales y desarrollando las 5 grandes áreas de toda empresa de este ramo.

3. CAMPO DE APLICACIÓN PROFESIONAL DE LOS CONOCIMIENTOS

El egresado de la Licenciatura en Desarrollo Turístico Sustentable, será un profesional que da respuesta a las demandas de recreación y esparcimiento a turistas nacionales e internacionales, que tengan como eje los valores naturales y culturales de la sociedad. Ser capaz de generar, desarrollar y dirigir empresas e instituciones de turismo y de entretenimiento, con una actitud de servicio, de compromiso y de ayuda con su entorno social. Además de desarrollar y gestionar productos turísticos novedosos de alto impacto para la comunidad:

- Promotor del desarrollo sustentable y de la cultura turística;
- Formado profesionalmente en la planeación y comercialización de destinos turísticos;
- Cuenta con herramientas y conocimientos para la realización de investigación y la resolución a los problemas del sector turístico;
- Educado para diseñar, consolidar y desempeñarse y/o asesorar en la administración de organismos y empresas del sector turístico;
- Alto compromiso con la conservación de los recursos naturales, culturales y la protección del ambiente.

4. SABERES:

Prácticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describe las teorías y modelos administrativos 2. Diseñar estrategias para elevar la eficiencia operativa. 3. Clasifica las empresas de hospedaje, considerando el marco normativo vigente 4. Analiza las condiciones administrativas con las que operan las empresas de servicio de hospedaje.
Teóricos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementa el modelo administrativo basado en sistemas 2. Domina la técnica para el diseño de procesos administrativos 3. Propone estrategias de gestión y operación para empresas de servicio de hospedaje 4. Identifica los principios teóricos aplicables a la administración y gestión de las organizaciones
Formativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquiere valores constructores de un perfil profesional ético y socialmente responsable 2. Utiliza apropiadamente los conceptos tecnicismos aplicables 3. Desarrolla habilidades de comunicación, racionalidad, analítico, institucional, creatividad e innovación 4. Desarrolla una actitud proactiva, propositiva ante el trabajo colaborativo 5. Promueve la adopción de valores constructores de un perfil profesional efectivo y eficiente

5. CONTENIDO TEMÁTICO (TEÓRICO-PRÁCTICO)

<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción básica al tema Administración <ol style="list-style-type: none"> a. Organizaciones, modelos y teorías administrativas <ol style="list-style-type: none"> i. Teoría de los sistemas ii. Reingeniería organizacional iii. Planeación estratégica iv. Gestión de Operaciones 2. Orígenes y evolución de la empresa hotelera <ol style="list-style-type: none"> a. Orígenes b. Evolución de la empresa en contexto internacional y nacional c. Categorías, tamaño, formas de agrupación y modalidades comerciales 3. Análisis organizacional del departamento de recursos humanos <ol style="list-style-type: none"> a. Funciones e importancia del departamento b. Planeación estratégica de la organización c. Elaboración de perfiles deseables y análisis del departamento d. Reclutamiento, contratación, evaluación y capacitación de RR.HH e. Inventario de puesto de trabajo 4. Análisis organizacional del departamento de reservaciones y recepción <ol style="list-style-type: none"> a. Principales funciones b. Planeación estratégica c. Procesos operativos check in, atención durante la estancia y check out d. Rutinas y métodos de control e. Herramientas de control 5. Análisis organizacional del departamento de Ama de llaves <ol style="list-style-type: none"> a. Principales funciones b. Planeación estratégica c. Políticas de operación d. Rutinas y Sistema de organización y distribución de actividades e. Análisis organizacional de departamento de habitaciones o ama de llaves f. Métodos de control 6. Análisis organizacional del departamento de mantenimiento

- a. Principales funciones e importancia
- b. Planeación estratégica
- c. Tipos de mantenimiento
- d. Herramientas operativas
- e. Métodos de control

6. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

1. Diseñar y presentar material didáctico en clases.
 - a) Presentaciones directas y virtuales del maestro.
 - b) Videos ludicos como apoyo.
 - c) Toma de notas y presentación de resúmenes de clases.
 - d) Presentaciones por los alumnos de forma individual y grupal.
 - e) Lectura de comprensión por temas.
 - f) Investigación de temas por parte de los alumnos y presentación de resúmenes.
 - g) Elaboración de conceptuales y cuadros sinópticos.
 - h) Presentación de temas por los alumnos en simposio.
2. Visita a empresas para observar de manera practica en campo el desarrollo de cada tema que se abarque en clase.
 - a) El alumno en forma individual o en binas presentara un reporte de la visita, aplicando los conocimientos adquiridos en clases y aplicándolo en la empresa visitada.
3. Integrar equipos de trabajo entre alumnos, para realizar empresas turísticas (restauran, bares, hoteles, etc.) que aplique los conocimientos adquiridos en el aula, principalmente en la metodología de desarrollo organizacional, su analisis y propuesta de mejora.

7. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

8.1. Evidencias de aprendizaje	8.2. Criterios de desempeño
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de temas por equipos/individual al grupo de manera presencial o en video. 2. Aplicación de problemas reales de acuerdo a los temas. 3. Examen 4. Trabajo final. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación del tema relacionado a los objetivos del aprendizaje. 2. Se tomara en cuenta la limpieza calidad, organización interna de la información, su exposición debe ser clara y contestar las preguntas que se realicen, respetando los tiempos asignados. debiendo enviar al maestro la presentación para aprobación y un día antes a los compañeros. 3. Con base en los conocimientos adquiridos, identificar comportamientos de las empresas en una situación real. <p>Evaluar el aprendizaje mediante 3 examen en plataforma Moodle.</p>

8. CALIFICACIÓN

Tareas y actividades en plataforma 20 puntos

Trabajo de investigación (avances del trabajo final)..... 15 puntos

Trabajo final.....	30 puntos
Exámenes.....	30 puntos
Formación integral	5 puntos

Nota: La asistencia a 3 eventos académicos (visualización de cortometrajes, series, visita virtual de museos, recorridos virtuales por cualquier ciudad antigua, documentales, etc.) de formación integral, será tomada en cuenta si la calificación final es aprobatoria (60 o más), para ser acreedor a los puntos.

9. ACREDITACIÓN

<p>Periodo ordinario. De conformidad con el artículo 20 del Reglamento General de Evaluación y Promoción de Alumnos de la Universidad de Guadalajara, para que el alumno tenga derecho al registro del resultado final de la evaluación en el periodo ordinario, establecido en el calendario escolar aprobado por el Consejo General Universitario, se requiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente, y II. Tener un mínimo de asistencia del 80% a clases y actividades registradas durante el curso. 	<p>Periodo extraordinario. De conformidad con el artículo 27 del Reglamento General de Evaluación y Promoción de Alumnos de la Universidad de Guadalajara, para que el alumno tenga derecho al registro de la calificación en el periodo extraordinario, se requiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente. II. Haber pagado el arancel y presentar el comprobante correspondiente. III. Tener un mínimo de asistencia del 65% a clases y actividades registradas durante el curso. <p>Se exceptúan de este caso las materias de orden práctico que requerirán la repetición del curso (Art. 23 RGEYPA).</p>
--	---

10. BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

1. Gallegos, J. F. (2009). Gestión de Hoteles Una Nueva Visión. España. Editorial Thomson.
2. Di Muro, L. (1999). Manual práctico de recepción hotelera. España. Editorial Trillas.
3. Báez, S. (2009). Hotelería. México. Editorial Patria
4. Harrison, J. (2009). Hospitality Strategic Management: Concepts and Cases. Nueva Jersey. Editorial John & Sons Inc.
5. Hayes, D.H. (2017). Hotel Operation management. Boston. Editorial Pearson (647.94068 HAY)
6. Olmon, M.J. (2001). Departamento de gobernanza de hotel: sistemas y procesos. Madrid. Editorial Síntesis. (647.94301 OLM)

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

1. Dadhá, Jorge s.f. Publicidad Turística.

2. Barragan Del Rio Luis. 2001 Hoteleria. Instituto Politecnico Nacional. México D.F.
3. Fúster, Luis Fernández (1991), Tourism: principles, practices, philosophies. universidad textos, Editorial Alianza, Madrid,
4. Mcintosh, goeldner, ritchie, john wiles and sons,inc,(1998) Estructura del mercado turístico
5. Montaner Jordi, (1996) Estructura y organización del mercado turístico, Editorial Síntesis.
6. Ruiz, Carlos Vogeler (1996), Historia del mundo, Editorial; Centro de estudios rámon areces.
7. "operación de hoteles 1" división cuartos
8. fernando p. ramos martín y mario e. barrera torre editorial; trillas impreso en méxico, segunda edición agosto 2006. pág. 67 a 90.
9. gestion de hoteles. gallego jesus felipe. thomson 2002 madrid españa.
10. acerenza, miguel ángel 2004., marketing hotelero.- méxico: trillas 86 pág.
11. sixto baez 1996. "hotelería" segunda impresión méxico, editorial cecsa, pag 293-339.

11. RECURSOS COMPLEMENTARIOS (páginas web, mooc's, plataformas, objetos de aprendizaje)

1. Plataforma Moodle
2. Grupo de faceBook (repositorio complementario)
3. Pagina del H. Ayuntamiento Municipal
4. <https://economipedia.com>
5. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5452352&fecha=13/09/2016
6. <https://es.slideshare.net/mobile/robleria/127365583-luisdimurorepcionhoteleramanualpractico>
7. <https://edpuzzle.com/assignments/603dd78d8d26964296654ec3/watch>

Firma:

Presidente de Academia

Vo. Bo.
Jefe de Departamento