



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA
 DIVISION DE ESTUDIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS /
 DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS

ACADEMIA DE SERVICIOS TURISTICOS					
I	NOMBRE DE LA MATERIA		Gestión de Empresas de Hospedaje		
	TIPO DE ASIGNATURA		Curso-Taller	CLAVE	I5512
II	CARRERA		Lic. en Turismo		
	ÁREA DE FORMACIÓN		Básica particular obligatoria		
III	PRERREQUISITOS		I5509		
IV	CARGA GLOBAL TOTAL		80 horas	TEORÍA	40
V	VALOR EN CRÉDITOS		8		
	FECHA DE CREACIÓN	2013	FECHA DE ULTIMA MODIFICACION	Agosto 2017	FECHA DE EVALUACIÓN
				PRÁCTICA	40

VI. FUNDAMENTACIÓN.

En un lugar como Bahía de Banderas, que envuelve los Municipios de Cabos Corrientes, Puerto Vallarta y Bahía de Banderas; nos encontramos con que la Hotelería es la principal industria, en constante crecimiento y principal fuente de ingresos de los tres diferentes Municipios, sobre esta base brota la necesidad de tener profesionistas capacitados adecuadamente para desarrollarse laboralmente en las diferentes empresas. La Gestión de Servicios de Hospedaje, es la parte medular de la Hotelería ya que integra todos los Departamentos, Políticas, Sistemas y Controles del correcto manejo de los establecimientos de hospedaje.

El estudiante será capaz de aplicar todos los programas de control interno, interpretar la parte operativa de los estados de resultados, conocer políticas, sistemas de controles departamentales, Recursos Humanos, capacidad que contribuirá a su desarrollo profesional dentro de la actividad turística en el ramo de la empresa hotelera.

Objetivo General:

Esta unidad de aprendizaje tiene como objetivo permitir al alumno conocer la administración de los servicios turísticos en el ramo hotelero y que egrese de esta materia con los conocimientos de interrelación de estados financieros, comparativos de presupuestos, conocimiento total de las bases de un organigrama y sus funciones administrativas por departamento y área ejecutiva, desarrollo y conocimiento de costos de operación y alimentos y bebidas. Todo esto de forma tal que ellos mismo logren su eficiencia, calidad y productividad en el desarrollo de sus funciones y actividades lo que redundará positivamente en el desarrollo a nivel individual, profesional y social en las diferentes ramas de la hotelería ya que el objetivo de la materia en sus 60 horas no se concreta a la operación y administración hotelera sino en mucho abarca los controles generales.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS /
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS

Objetivos Particulares:

- Que el alumno conozca los nuevos conceptos y tendencias en la Industria Hotelera
- Que el alumno identifique las estrategias de aprendizaje utilizadas actualmente
- Que el alumno, básicamente, conozca cómo se administra un hotel
- Que el alumno conozca y comprenda la importancia de los controles hotelero-contables
- Que el alumno sea capaz de ingresar en el terreno de la hotelería conociendo los puntos clave y controles hoteleros.
- Que el alumno aprenda a interrelacionarse con la actividad empresarial en el destino con el fin de comenzar a experimentar las diferentes opciones que existen, proporcionándole una idea más clara hacia dónde dirigir su especialidad.

VII. CONTENIDO TEMÁTICO

UNIDAD I: Modelos teóricos aplicados al turismo.

1. Organigramas, oficinas Corporativas, Políticas del Hotel
 - 1.1 Estructura de Tarifas, Políticas de Crédito
2. Comité Ejecutivo
 - 2.1 Descripción y Perfil de Puestos
 - 2.2 Contraloría, Procesos de Autoridad
3. Venta y Revenue
 - 3.1 Planeación
 - 3.2 Estrategias y Tácticas
4. Recursos Humanos
 - 4.1 Fases en el aprovechamiento de recursos
 - 4.2 Programas de Capacitación
5. Reservasiones: Sistemas y operaciones
 - 5.1 OCR's: Oficinas Centrales de Reservasiones
6. Estados Financieros; Estructura y análisis
7. Gestión de la Calidad y aplicación de nuevas tecnologías en las empresas turísticas.
8. Departamentos: Alimentos & Bebidas, Mantenimiento, División Cuartos, Contraloría Formas de Ahorro y Control en la Hotelería

Objetivos: Establecer la importancia de discutir los principales modelos teóricos aplicados al turismo que sistematizan elementos y relaciones características del fenómeno turístico.
Profundizar en conceptos clave como modelos aplicados al turismo.

Actividades:

Investigación de campo en hoteles de diferentes categorías y por departamentos en el destino.
Metodología: Investigación, revisión de bibliografía y presentación en clase.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS /
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS

CONTENIDO TEMÁTICO DE DESARROLLO

1. Organigramas, oficinas Corporativas, Políticas del Hotel

1.1 Estructura de Tarifas, Políticas de Crédito

Objetivo de la Unidad

- Que el estudiante conozca las diferentes posiciones, líneas de autoridad y políticas de crédito, ventas, operaciones en la industria hotelera.
- Es importante que el alumno conozca las actividades de un Gerente General y de cada directivo del comité. Detallando el perfil que requiere.
- Que el estudiante comprenda la importancia de los diferentes programas de control administrativo aplicados en los diferentes departamentos.

Actividades: investigación, lectura y discusión del tema

Metodología utilizada: exposición

Actividades prácticas: Investigación, entrevistas en hoteles, búsqueda por internet

2. Comité Ejecutivo

2.1 Descripción y Perfil de Puestos

2.2 Contraloría. Procesos de autoridad

Objetivos de la Unidad

- Que el estudiante conozca el perfil y la importancia de cada uno de los gerentes miembros de Comité Ejecutivo; su posición en las líneas de autoridad.
- Que el estudiante conozca las características del puesto de administrador o contralor y todo lo que conlleva en su relación con Corporativo y Gerencia General.

Actividades: Elaborar cuestionario para entrevistar a los miembros del comité ejecutivo presencial de preferencia, como última opción vía correo electrónico.

Metodología utilizada: exposición

Actividades prácticas: Investigación, entrevistas en hoteles, búsqueda por internet

3. Ventas y Revenue

3.1 Planeación, promoción

3.2 Estrategias y Tácticas

Objetivo de la Unidad:

- Que el estudiante conozca los sistemas de planeación de objetivos, políticas de ventas a través de los diferentes canales de venta: Grupos, Leisure, OTA's, Cuentas corporativas, etc.
- Que el estudiante se familiarice con los diferentes mercados, operadores turísticos y ferias internacionales de turismo.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS /
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS

Actividades: Familiarización con los formatos que se utilizan en los Departamentos señalados

Metodología utilizada: exposición

Actividades prácticas: Investigación, entrevistas en hoteles, búsqueda por internet

4. Recursos Humanos

4.1 Fases en el aprovechamiento de recursos

4.2 Programas de capacitación

Objetivo de la Unidad:

- Que el estudiante conozca las características requeridas del empleado hotelero, los diferentes pasos en la contratación inicial, sustitución, necesidades de personal en apertura, preapertura y operación final
- Que el estudiante identifique la importancia de los diferentes programas de capacitación su contenido consecuencias de una mala capacitación.

Actividades: Conocer el Manual del Perfil requerido para los diferentes puestos, investigación de las necesidades de capacitación del hotel

Metodología utilizada: exposición

Actividades prácticas: Investigación, entrevistas en hoteles, búsqueda por internet

5. Reservasiones: Sistemas y Operaciones

5.1 OCR, Oficinas centrales de Reservasiones

Objetivos de la Unidad

- Que el estudiante conozca los diferentes sistemas de aplicación de las reservasiones, además de los programas de cómputo en red para el control adecuado de la información.
- Que el estudiante conozca la importancia de las oficinas externas de reservasiones y sus sistemas. Que el estudiante conozca la importancia de las oficinas externas de reservasiones y sus sistemas.

6.- Estados Financieros; Estructura y Análisis

Objetivo de la Unidad:

- Que el alumno desarrolle la capacidad de calcular porcentajes de ocupación, tarifa promedio diaria y acumulada.
- Que el alumno sea capaz de calcular sus ingresos y gastos contra presupuesto.

Actividades: - Prácticas de observación y familiarización para aprender los cálculos pertinentes señalados en la unidad, discusión del tema

Metodología utilizada: exposición

Actividades prácticas: Investigación, entrevistas en hoteles, búsqueda por internet.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS /
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS

7. Gestión de la Calidad y aplicación de nuevas tecnologías en las empresas turísticas.

Objetivo de la Unidad:

- Que el alumno conozca el concepto y modalidad de empresas de restauración, su administración y gestión de personal
- Que el alumno este identificado con los equipos e instalaciones y las principales certificaciones de calidad.

Actividades: Conocer los Sistemas de Inteligencia comercial (SIM) y Sistemas Automatizados para la toma de decisiones (SAD) del hotel

Conocer las certificaciones con las que cuenta el hotel

Metodología utilizada: exposición

Actividades prácticas: Investigación, entrevistas en hoteles, búsqueda por internet

8. Departamentos: Alimentos & Bebidas, Mantenimiento, División Cuartos, Contraloría

8.1 Formas de ahorro y control en la hotelería

Objetivo de la Unidad

- Que los alumnos conozcan el producto hotelero pasando por todos los departamentos que lo conforman y como cada uno se entrelaza para el logro de los objetivos de la empresa.
- Concienciar a los alumnos sobre la necesidad de aprender las formas de prevenir fugas, robos y malos manejos, así como la solución a los diferentes problemas en todos los Departamentos que manejan ingresos.
- Familiarizarse con las diferentes estrategias que utiliza la Gerencia para la toma de decisiones en el hotel

Actividades: Entrevistas con cada uno de los departamentos y visitas de inspección en los hoteles

Conocer las certificaciones con las que cuenta el hotel

Metodología utilizada: exposición

Actividades prácticas: Investigación, entrevistas en hoteles.

VIII. MODALIDAD DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.

Análítico, explicativo, reflexivo, internet, estudio de casos, lecturas previas, discusiones de temas, trabajos de investigación, formulación de ensayos, exposición del maestro, pizarrón, computación, programas de computación, software especializado, ejercicios prácticos.

Estudio de Caso. Diseño de un plan de inclusión en las empresas Turísticas

Esta materia es un curso-taller donde el mayor peso esta en las prácticas de observación y familiarización por lo tanto, no hay examen extraordinario. Tienen que realizar las prácticas en el hotel que se les asigne e investigación documental.

Las bitácoras se enviaran al terminar cada unidad al grupo que se tiene de manera virtual



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS /
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS

IX. BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA.

- Gray. S. William/Liguori. Salvatore. Administración de Hoteles y Moteles . Editorial Trillas, México 1994 –
- Halloway, J.C. /Planl. R.V. Mercadotecnia Turística. Prentice- may México 1996
- Youshimaiz. Nava. Alfredo. Control de costos de alimentos y bebidas. Limusa. México 2000
- Odiorne S. George. Administración por Objetivos. Nuevos sistemas para la organización Editorial Limusa. México 1982
- Kotler./Bowen/Makens. Mercadotecnia para Hotelería y Turismo. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. México 1996

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Latín. W. Gerald. Administración de Hoteles y Moteles, Prentice - Hall, México 1997
- Martín. Rojo Inmaculada. Dirección y Gestión de empresas del sector turístico, Editorial Pirámide. México 2000
- Cruz Mario 300 Formas de ahorrar en una empresa hotelera. Compañía Turística Hotelera S.A. de C.V. México.

X. CONOCIMIENTOS, APTITUDES, ACTITUDES, VALORES, CAPACIDADES Y HABILIDADES QUE EL ALUMNO DEBE ADQUIRIR.

El alumno desarrollará habilidades para adquirir conocimiento a través del trabajo en equipo, desarrollar pensamiento crítico a partir del análisis de información y la documentación de fuentes secundarias, así como el desarrollo de ideas propias a partir de este análisis.

XI. PERFIL DEL PROFESOR.

Profesor con experiencia profesional en el turismo. Consultoría, Planeación Turística Privada y gubernamental

XII. EVALUACIÓN

ASPECTOS A EVALUAR.

El dominio de conceptos relacionados con las tendencias del turismo contemporáneo, Trabajos, Tareas individuales y por equipos, Foros virtuales, Prácticas, dinámicas grupales, Exposiciones de ensayo por parte del alumno e investigaciones bibliográficas. También se considera la asistencia y participación en clase, lecturas, exámenes parciales y presentación de un programa incluyente en la región

MEDIOS DE EVALUACIÓN.

Capacidad de auto-aprendizaje e investigación, desarrollo de ideas propias y adecuada documentación bibliográfica, trabajo en equipo para el desarrollo de proyectos, excelente ortografía.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA
DIVISION DE ESTUDIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS /
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS

MOMENTOS DE EVALUACIÓN. Revisión de cada uno de los aspectos a evaluar.

CRITERIOS.

Asistencia	10%
Investigación y presentación de investigaciones	35%
Puntualidad	10%
Entrega en tiempo y forma	15%
Participación en clase	30%
Total	100%

XIII. TIPO DE PRÁCTICAS.

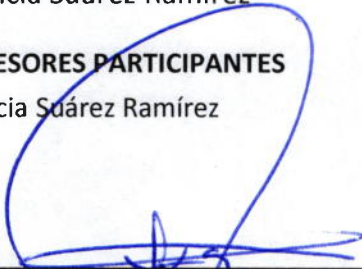
Prácticas en Campo.
Conferencias

XIV. MAESTROS QUE IMPARTEN LA MATERIA

Laura Leticia Suárez Ramirez



XV. PROFESORES PARTICIPANTES

Laura Leticia Suárez Ramirez


DRA. LAURA ALICIA AGUILAR GONZÁLEZ
PRESIDENTE DE ACADEMIA DE SERVICIOS
TURISTICOS


MTRA. MIRIAM DEL CARMEN VARGAS ACEVES
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS
SOCIOECONOMICOS

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Centro Universitario de la Costa
Campus Puerto Vallarta


DRA. GLORIA ANGÉLICA HERNÁNDEZ OBLEDO
DIRECTORA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS

DIVISION DE ESTUDIOS
SOCIALES Y ECONOMICOS