

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

| Unidad de Competencia | | | | | | | | | |
|---|----------------------|-------|------|--|--|-----|-----|-----|----|
| Operación de Establecimientos de Hospedaje | | | | | | | | | |
| Semestre | Fecha de elaboración | | | Área de formación | | | | | |
| Séptimo | DD | MM | AÑO | Especializada Profesionalizante. Gestión Empresarial Turística | | | | | |
| | 14 | Marzo | 2014 | HD | HP | HAI | HCD | HSM | CR |
| | | | | 2 | 3 | 2 | 5 | 112 | 7 |
| PERFIL DEL DOCENTE | | | | | | | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Licenciado en Turismo, Administración de Empresas Turísticas, Administración Turística, Gestión Turística o afín. Maestría deseable en turismo o administración. 2. Tener experiencia en manejo y operación de grupos, haber trabajado al menos 3 años en una empresa de servicios de hospedaje en cualquier área operativa y/o administrativa. 3. Dominio deseable del inglés en el nivel B2 del MCER. 4. Manejar las herramientas de office y estar familiarizado con software especializado. | | | | | | | | | |
| Propósito general: | | | | | Presentación: | | | | |
| <p>Al finalizar la unidad de competencia, el estudiante identificará los diferentes establecimientos de hospedaje, la estructura organizacional que los conforman, para reconocer y aplicar los procesos operativos que se generan en las diferentes áreas que lo conforman.</p> | | | | | <p>Hoy en día el turismo es una de las actividades económicas más importantes a nivel mundial, por ello la necesidad de que las empresas que ofertan servicios de hospedaje lo hagan con calidad independientemente de la clasificación a la que pertenecen sin olvidar la importancia de la estructura organizacional.</p> <p>Dentro de los servicios de hospedaje se consideran dos tipos: hotelero y extra hotelero; diferenciándose entre ellas los servicios complementarios que ofertan como son la renta de salones para eventos, restaurante, boutique, gimnasio, agencias de viajes, servicio médico, etc.</p> <p>Es así como resulta de vital importancia que la actividad principal de los servicios de hospedaje sea la venta de habitaciones con la finalidad de captar ingresos mediante éstas.</p> <p>Este programa consta de cuatro unidades de subcompetencias en las cuales se aborda los antecedentes y la evolución y desarrollo de la industria hotelera, las áreas operativas y de apoyo que integran un establecimiento de hospedaje, cumpliendo con los procedimientos operativos y administrativos de los diferentes departamentos como son: reservaciones, recepción, ama de llaves, alimentos y bebidas, mantenimiento, seguridad entre otros.</p> <p>En cada una de ellas, se abordará los conceptos básicos de cada departamento que conforman la estructura de un hotel de acuerdo a la categoría a la que pertenecen, de tal manera que el estudiante</p> | | | | |

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

| | |
|--|---|
| | <p>pueda identificar los diferentes términos relacionados en cada uno de ellos. Así como la importancia de cada área o departamentos: objetivos y políticas, función del personal, material de trabajo y formas impresas, la descripción de procedimientos y control administrativo practicando con el software hotelero.</p>  <pre> graph TD A[Operación de Empresas de Hospedaje] --> B[La industria hotelera] A --> C[Estructura organizacional de los establecimientos de hospedaje] A --> D[Áreas productivas y de apoyo] A --> E[Software Hotelero] </pre> |
| Competencias | |
| Genéricas | Profesionales |
| <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Capacidad para organizar y planificar el tiempo. • Capacidad creativa. • Capacidad de tomar decisiones. • Compromiso ético. • Compromiso con la calidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos generales de la gestión turística, enriquecidos con otras áreas del saber cómo son la administración, contabilidad, derecho y economía, incluyendo las tecnologías de información y comunicación, la mercadotecnia, las matemáticas y la estadística. • Generar sistemas de gestión en la micro, pequeña, mediana y gran empresa turística a escala local, regional, nacional e internacional. |

384

| Subcompetencia | Elementos de la subcompetencia | Subcompetencia integrada | Contenidos temáticos |
|--|---|---|---|
| Identifica los antecedentes de la industria hotelera y su evolución. | Conocimientos: Sobre antecedentes de la industria hotelera, las características, clasificación y estructuras administrativas de los hoteles. | Al terminar la unidad de subcompetencia, el estudiante será competente para identificar los antecedentes históricos de los establecimientos de hospedaje, clasificación y estructuras administrativas; Requiriendo habilidades de pensamiento crítico, buena comunicación oral y escrita, trabajo en equipo y | 1. La industria hotelera <ol style="list-style-type: none"> a. Antecedentes de la Industria Hotelera. <ol style="list-style-type: none"> i. Evolución y desarrollo. ii. La industria en perspectiva b. Clasificación de los establecimientos de hospedaje. c. Estructuras administrativas. <ol style="list-style-type: none"> ii. Cadenas. iii. Independientes |
| | Habilidades: Pensamiento crítico, buena comunicación oral y escrita, trabajo en equipo, comprensión de secuencias. | | |
| | Valores y actitudes profesionales: Interés, Responsabilidad, colaboración, disciplina. | | |

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

| | | |
|--|--|---|
| | | comprensión de secuencias, sin perder el interés, siendo responsable, disciplinario y colaborativo. |
|--|--|---|

Evidencias de desempeño

Análisis sobre los tipos de hoteles y sus características.

| Recursos didácticos | Estrategias de aprendizaje |
|---|--|
| Antología Lecturas selectas Diapositivas Apuntes | Exposición del profesor Discusión grupal Investigación bibliográfica y por Internet. |

| Subcompetencia | Elementos de la subcompetencia | Subcompetencia integrada | Contenidos temáticos |
|---|---|---|--|
| Identifica las estructuras organizacionales de los establecimientos de hospedaje. | Conocimientos: Sobre la Administración del hotel, descripción de puestos y calidad en el servicio. | Al terminar la unidad de subcompetencia, el estudiante será competente para identificar la estructura organizacional de los establecimientos de alojamiento, generando los valores y actitudes de interés, orden, colaboración, responsabilidad y servicio. Requiriendo habilidades de pensamiento crítico, comprensión de secuencias, comunicación oral y escrita, | 2. Estructura organizacional de los establecimientos de hospedaje a. Organización estructural de los establecimientos de hospedaje i. Organigramas ii. Niveles de responsabilidad iii. Departamentos principales b. Puestos y Funciones del personal susceptible. c. Formatos para análisis de puestos |
| | Habilidades: Pensamiento crítico, buena comunicación oral y escrita, trabajo en equipo, comprensión de secuencias. | | |
| | Valores y actitudes profesionales: Interés, Orden, Responsabilidad, colaboración, disciplina, Servicio | | |

385

Evidencias de desempeño

Cédula de observación de la calidad del servicio que ofrece un hotel
Análisis del perfil de puestos de un establecimiento de hospedaje

| Recursos didácticos | Estrategias de aprendizaje |
|---|---|
| Antología Lecturas selectas Diapositivas Apuntes | Exposición del profesor Exposición del estudiante Discusión grupal Investigación bibliográfica, de campo y por Internet. |

| Subcompetencia | Elementos de la subcompetencia | Subcompetencia integrada | Contenidos temáticos |
|----------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------|
|----------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------|

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

| | | | |
|--|---|--|--|
| Analiza el proceso de operación de las áreas productivas y de apoyo de los establecimientos de hospedaje | Conocimientos: sobre el proceso de operación en las áreas productivas y de apoyo de los establecimientos de hospedaje. | Al terminar la unidad de subcompetencia, el estudiante será competente para analizar las áreas operativas y de apoyo en los establecimientos de hospedaje, desarrollando las habilidades de comunicación, capacidad de análisis, identificación y resolución de problemas, haciendo uso eficiente de la informática y las telecomunicaciones, con actitud de orden, responsabilidad, servicio y cordialidad. | 3. Áreas productivas y de apoyo a. Departamentos productivos i. Reservas ii. Recepción iii. Ama de llaves iv. Preparación y servicio de Alimentos y bebidas b. Departamentos de Apoyo i. Mantenimiento ii. Seguridad c. Otros departamentos y fuentes de ingresos |
| | Habilidades: comunicación, capacidad de análisis, capacidad de identificar y resolver problemas, capacidad para tomar decisiones, uso eficiente de la informática y las telecomunicaciones, buena comunicación oral y escrita, trabajo en equipo | | |
| | Valores y actitudes profesionales: orden, responsabilidad, colaboración, disciplina, servicio, cordialidad, | | |

Evidencias de desempeño

Simulación de reservaciones en establecimientos de hospedaje
 Cuadro sinóptico de estándares de limpieza de habitaciones en los establecimientos de hospedaje.
 Análisis de control de ropería y lavandería.

386

Recursos didácticos

Antología
 Lecturas selectas
 Diapositivas
 Apuntes

Estrategias de aprendizaje

Exposición del profesor
 Discusión grupal
 Investigación bibliográfica, de campo y por Internet.

| Subcompetencia | Elementos de la subcompetencia | Propósito específico | Contenidos temáticos |
|--------------------------------|---|---|--|
| Práctica del software hotelero | Conocimientos: sobre el software hotelero para los distintos procedimientos que se realizan en las áreas operativas y de apoyo en un establecimiento de hospedaje. | Al terminar la subcompetencia el estudiante será competente para practicar el software hotelero que le permita realizar los distintos procedimientos que se llevan acabo en las áreas operativas y de apoyo en los establecimientos de hospedaje, | 4. Software Hotelero a. Reservaciones de diferentes tipos de habitaciones. b. Procedimientos y controles en las habitaciones de acuerdo a lo establecido en el área de Ama de llaves c. Procedimientos y controles del servicio a cuartos en el |
| | Habilidades: manejo del idioma ingles, comunicación oral y escrita, uso eficiente de la informática y las telecomunicaciones, manejo de software. | | |

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

| | | | |
|--|--|--|--|
| | Valores y actitudes profesionales: cordialidad, sensibilidad y compromiso institucional. | siendo hábil en el dominio del idioma inglés, con buena comunicación oral y escrita, y hábil para el uso eficiente de la informática y las telecomunicaciones, para el manejo de software, con actitud de compromiso, sensibilidad y cordialidad | área de Alimentos y Bebidas d. Realizar reservaciones de diferentes hoteles vía Internet. |
| Evidencias de desempeño | | | |
| Práctica impresa del software hotelero. Síntesis de conferencia | | | |
| Recursos didácticos | | Estrategias de aprendizaje | |
| Apuntes Manuales Software Conferencia de experto | | Exposición del profesor. Práctica en el laboratorio de cómputo Asistencia a la conferencia | |

387

| Estrategias de evaluación | | | Competencia que evidencia | |
|----------------------------------|--|-----------|---|----------------------|
| Criterios | Instrumentos | % | | % |
| Conocimientos | Evaluación parcial de conocimientos (2) Síntesis de conferencia Simulación de reservaciones en establecimientos de hospedaje Cuadro sinóptico de estándares de limpieza de habitaciones en los establecimientos de hospedaje. Cédula de observación de la calidad del servicio que ofrece un hotel | 40 | Genéricas: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Capacidad para organizar y planificar el tiempo. Profesional: <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos generales de la gestión turística, enriquecidos con otras áreas del saber como son la administración, la contabilidad, el derecho y la economía, incluyendo las tecnologías de información y comunicación, la mercadotecnia, las matemáticas y la estadística. | 15 15 15 55 |
| Habilidades | Práctica impresa del software hotelero. Análisis de control de ropería y lavandería. | 40 | Genéricas: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad creativa. • Capacidad de tomar decisiones. • Compromiso ético. | 10 10 10 |

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

| | | | | |
|-----------------------------------|---|-----------|--|----|
| | Análisis del perfil de puestos de un establecimiento de hospedaje Análisis sobre los tipos de hoteles y sus características. | | <ul style="list-style-type: none"> Compromiso con la calidad. | 10 |
| | | | Profesional: <ul style="list-style-type: none"> Generar sistemas de gestión en la micro, pequeña, mediana y gran empresa turística a escala local, regional, nacional e internacional. | 60 |
| Valores y Actitudes profesionales | Manejo de fuentes de información. Resultados de investigación Manejo de escenario en exposición. Comunicación oral y escrita. Trabajo en equipo. Solución de problemas Servicio | 20 | Genéricas: | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. | 15 |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. | 15 |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Capacidad para organizar y planificar el tiempo. | 15 |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Capacidad creativa. | 10 |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Capacidad de tomar decisiones. | 15 |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Compromiso ético. | 15 |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Compromiso con la calidad. | 15 |

* Al momento de elaboración la planeación con dosificación de contenidos, es imprescindible que el profesor considere la mezcla de al menos cuatro estrategias para generar el resultado final. Ninguna puede tener un peso mayor al 40% del total.

388

Referencias

| Básicas: | Complementarias: |
|--|---|
| Bibliográficas: | Bibliográficas: |
| Báez Casillas, Sixto (2008) <i>Hotelería</i> México: Grupo editorial patria, 12° reimpresión. De la Torre, Francisco (2010) <i>Administración hotelera 1</i> , división cuartos" México: Editorial Trillas 3° Edición. Lattin, Gerald W. (2008). <i>Administración moderna de hoteles y moteles</i> México: Editorial Trillas, 2° edición. Ramírez Cavassa, Cesar (2007). <i>Hoteles: agencia, seguridad y mantenimiento</i> México: Editorial Trillas, 3° edición. | Báez Casillas, Sixto (1996) "Descripción de puestos en hoteles, restaurantes y bares" México: compañía editorial continental, decima quinta reimpresión. Gray, William S. Liguori, Salvatore C (2009) "Hoteles y moteles: Administración y funcionamiento" México: Editorial Trillas Fernández García, David (2008) <i>Dirección y recepción</i> Málaga, España: Ediciones daly S. L. Fernández García, David (2008) <i>Organización hotelera</i> Málaga, España: Ediciones daly S. L. |
| Hemerográficas | |
| Conrady, R. y Buck, M. (actualización anual), Trends and issues in global tourism, Germany, Springer. Revista del Mercosur (actualización mensual) Tourism-review (actualización mensual) Revista Alta Hotelería Internacional (actualización bimestral) | |

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

| |
|---|
| Sitios Web |
| www.sectur.gob.mx International Journal of Tourism Management en: www.sciencedirect.com Annals of Tourism Research en: www.sciencedirect.com Tourism Management en: www.sciencedirect.com Organización Mundial del Turismo www.untwo.org |
| Bases de datos |
| www.conricyt.mx www.redalyc.org www.springer.com www.ebsco.com |

