

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
LICENCIATURA EN GESTION TURISTICA**

Área de formación: Disciplinaria.

Unidad académica: Administración de Alojamiento.

Ubicación: Sexto Semestre.

Clave: _____

Horas semana-mes: 4

Horas Teoría: 3

Horas Práctica: 1

Créditos: 7

PRESENTACIÓN

Esta unidad académica abordará la aplicación de los procedimientos administrativos de las empresas de alojamiento relativos al control necesario en las diferentes áreas para el logro de la calidad en el servicio.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, el alumno analizará los sistemas de controles internos de los departamentos administrativos de una empresa de alojamiento.

UNIDAD I. CONTROL INTERNO

TIEMPO APROXIMADO: 10 Horas.

OBJETIVO DE LA UNIDAD: Al término de esta primera unidad, el alumno el control interno de una empresa hotelera.

CONTENIDO

- 1.1. Control Interno.
 - 1.1.1. Definición.
 - 1.1.2. Objetivos.
 - 1.1.3. Tipos de control.
 - 1.1.4. Elementos.
- 1.2. Auditoria.
 - 1.2.1. Interna.
 - 1.2.2. Externa.
 - 1.2.3. Nocturna.

UNIDAD II. COMPRAS Y ALMACEN

TIEMPO APROXIMADO: 20 Horas.

OBJETIVO DE LA UNIDAD: Al término de la Unidad, el alumno describirá el sistema de compras y almacén de una empresa hotelera.

CONTENIDO

- 2.1. Abastecimiento.
 - 2.1.1. Definición e importancia.
 - 2.1.2. Objetivos.
 - 2.1.3. Políticas.
 - 2.1.4. Funciones del personal.
 - 2.1.5. Material de trabajo y formas impresas.
 - 2.1.6. Procedimientos de adquisición.
- 2.2. Almacén.
 - 2.1.1. Definición e importancia.
 - 2.1.2. Objetivos.
 - 2.1.3. Políticas.
 - 2.1.4. Funciones del personal.
 - 2.1.5. Material de trabajo y formas impresas.
 - 2.1.6. Técnicas y control de inventarios.

UNIDAD III. ADMINISTRACION DE RIESGOS EN ALOJAMIENTO

TIEMPO APROXIMADO: 10 Horas.

OBJETIVO DE LA UNIDAD: El alumno distinguirá la aplicación de los sistemas de detección de riesgos en la empresa de alojamiento para resolver situaciones relacionadas a la operación y administración.

CONTENIDO

- 3.1. Aspectos generales de la administración de riesgos.
 - 3.1.1. Importancia.
 - 3.1.2. Objetivos.
 - 3.1.3. Formulación de programas de riesgos.
- 3.2. Reconocimiento de los riesgos.
 - 3.2.1. Diagnóstico.
 - 3.2.2. Evaluación.
 - 3.2.3. Control.

UNIDAD IV. GERENCIA Y CALIDAD

TIEMPO APROXIMADO: 8 Horas.

OBJETIVO DE LA UNIDAD: El alumno explicará el papel de la calidad fundamentada en el factor humano dentro de la administración de los establecimientos de alojamiento.

CONTENIDO

- 4.1. La calidad a través de la gerencia.
 - 4.1.1. La cultura del servicio.
 - 4.1.2. Normas de calidad.
 - 4.1.3. Auditoria de la calidad.

- 4.1.4. Medición y reconocimiento.
- 4.2. La calidad a través del personal.
 - 4.2.1. Reclutamiento.
 - 4.2.2. Selección.
 - 4.2.3. Inducción.
 - 4.2.4. Capacitación.
 - 4.2.5. Políticas.
 - 4.2.6. Procedimientos.

UNIDAD V. CONTROL FINANCIERO

TIEMPO APROXIMADO: 16 Horas.

OBJETIVO: El alumno demostrará la aplicación de la administración del factor financiero en las empresas de alojamiento.

CONTENIDO

- 5.1. Control de ingresos.
- 5.2. Control de egresos.
- 5.3. Control de costos.

EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE

El proceso educativo estará centrado en el aprendizaje, en la construcción del conocimiento, en el desarrollo de habilidades y actitudes, por lo tanto estará ajustado al planteamiento y resolución de problemas y la investigación será eje medular del mismo. Se partirá de las vivencias de los estudiantes en su vida cotidiana para realizar acciones individuales y colectivas. Además de exposición oral, lecturas comentadas, ejercicios en clase, ejercicios fuera del aula y visitas a empresas turísticas.

EVALUACIÓN

EXAMEN "A", será equivalente a lo siguiente: Practicar 4 exámenes durante el semestre, para evaluar los temas vistos, los cuales no pueden ser acumulativos. 60%

Participación en clase, tareas de casa, investigación de temas específicos, control de lecturas, exposiciones orales de temas programados. 40%

Total 100%

EXAMEN "B", lo presentará el alumno, en caso de no haber acreditado el examen "A" y será equivalente al 100%

BIBLIOGRAFÍA BASICA

BAÉZ Casillas, Sixto., "Hotelería", 3ª Edición, Editorial CECSA., México, D. F. 388 pp.

DE LA TORRE, Francisco., "Administración Hotelera", Primer curso: División Cuartos., última edición 2004, Editorial Trillas, México, D. F. 149 pp.

DÉLMAR, Silvia Arq. "Mantenimiento de Hoteles", última Edición 2004, Editorial Trillas, México, D. F. 207 pp.

Secretaría de Turismo, "Manuales de los Departamentos: Reservaciones, Recepción, Ama de Llaves y Mantenimiento" 1ª Edición 2000, Editorial Limusa, México, D. F.

RAMÍREZ, Cavassa César., "Hoteles, Gerencia, Seguridad y Mantenimiento", última Edición 2004, Editorial Trillas, México, D. F.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

GALLEGO, Jesús Felipe., "Hostelería y Productividad", última Edición 2004, Editorial Olimpo Graf, S.A. 224 pp.

RICHERO, Alicia., "Eventos" Guía Práctica para su Planeación y Ejecución, Última Edición 2004, Editorial Trillas, México, D. F. 72 pp.

DI MURO, Pérez Luis., Manual Practico de Recepción Hotelera, Edit. Trillas, México, D.F. última edición 2005.