|  | TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN  TURISMO, ÁREA HOTELERÍA  EN COMPETENCIAS PROFESIONALES |  |
| --- | --- | --- |

**SERVICIO DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS BIS**

| 1. **Competencias** | Coordinate the tourism services, through quality standards, techniques and specialized tools, focused on regulations and sustainable practices in order to contribute to the profitability and competitiveness of the tourism sector. | |
| --- | --- | --- |
| 1. **Cuatrimestre** | Segundo | |
| 1. **Horas Teóricas** | 35 | |
| 1. **Horas Prácticas** | 40 | |
| 1. **Horas Totales** | 75 | |
| 1. **Horas Totales por Semana Cuatrimestre** | 5 | |
| 1. **Objetivo de Aprendizaje** | The student will identify the areas and functions of lodging establishments, furthermore the food and beverages establishments according to the organizational structure, type and services in order to optimize its operation. | |

| **Unidades de Aprendizaje** | **Horas** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Teóricas** | **Prácticas** | **Totales** | |
| 1. **Introduction to lodging services** | 10 | 5 | 15 | |
| 1. **Lodging services operation** | 15 | 20 | 35 | |
| 1. **Food & Bevarages establishments** | 10 | 15 | 25 | |
| **Totales** | **35** | **40** | **75** | |

**SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS BIS**

*UNIDADES DE APRENDIZAJE*

| 1. **Unidad de Aprendizaje** | **I. Introduction to lodging services** |
| --- | --- |
| 1. **Horas Teóricas** | 10 |
| 1. **Horas Prácticas** | 5 |
| 1. **Horas Totales** | 15 |
| 1. **Objetivo de la Unidad de Aprendizaje** | The student will integrate catalogs of lodging establishments and services in order to identify the hotel offer at the region. |

| **Temas** | **Saber** | **Saber hacer** | **Ser** |
| --- | --- | --- | --- |
| The beginning of the hotel industry and the hospitality trend. | Explain the concept of hospitality and its importance.  The hotel evolution and emergence it in the world and Mexico.  Tends:  Express Hotel  -Micro Hotel.  -Smarth Hotel .  -Brand Hotel  -¨Park Hotel  -All Inclusive Hotel.  -Heritage Hotel  -Organic Hotel  -Wellness Hotel . |  |  |
| Types of lodging establishments | Recognize the elements of the tourist facility and the tourist structure (hotels). | Propose lodging establishments in order to provide tourist services information. | Analytical  Organized  Ethical  Responsable  Empathic |
| Types of lodging establishments | Describe the service and infrastructure characteristics of lodging establishments:     - Hotel     - Boutique hotel     - Motel     - Condo hotel     - Condominium     - Apart hotel     - Lodging house     - Bungalows     - Cabin     - Hostels     - Resort     - Vacation Club     - Haciendas and stays     - Bed & Breakfast |  |  |
| Classification of lodging establishments | Describe the characteristics and classification of lodging services according to:  a) Organization     - Chain     - Independent   b) Dimension   - Big   - Medium   - Small  c) Location  - Metropolitan or City Hotel  - Beach hotel  - Nature hotel  - Other location  Ones  d) Category  - New Mexican Hotel Classification System  - Diamonds  e) Temporality   - Station   - Permanent  f) Commercial mode / segmentation  - Business  - Vacation  - SPA | Categorize lodging establishments in the destination according to their classification. | Responsible  Analytical  Tolerant  Team work  Respectful  Ethical  Leader  Decision making  Creative |

**SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS BIS**

*PROCESO DE EVALUACIÓN*

| **Resultado de aprendizaje** | **Secuencia de aprendizaje** | **Instrumentos y tipos de reactivos** |
| --- | --- | --- |
| Elabora un catálogo de los establecimientos de servicios de hospedaje en una zona turística dada, que incluya:  - Clasificación del establecimiento.  - Tipología  - Categoría  - Conclusiones.  Do a catalog of hotels of Cancun in the next order:   * **Type of lodging service:** 10 hotels, 10 hostels, 10 time share, 5 boutique hotels and 10 AI resorts, 10 SPA Hotels. * **Classification: location** (3 Airport, 3 City, 3 Hotel zone), size small, medium, large) **and target market** (business, leisure, family, couple, wedding) * **Category:** 5, 4 and 3 stars / AAA Certification : 5 & 4 diamond   **Required Information:** Name, concept, rooms, address, contact information and logo. | 1. Comprender las características e importancia de la hotelería.  2. Comprender la evolución y tendencias de la hotelería.  3. Identificar las características de servicio e infraestructura de los tipos de establecimientos de hospedaje.    4. Comprender la clasificación de los establecimientos de hospedaje y sus características. | Proyecto  Rúbrica |

**SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS BIS**

*PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE*

| **Métodos y técnicas de enseñanza** | **Medios y materiales didácticos** |
| --- | --- |
| Aprendizaje basado en proyectos  Equipos colaborativos  Realización de trabajos de investigación | Pintarrón  Impresos: libros, revistas especializadas  Equipo de proyección  Equipo de cómputo  Internet |

*ESPACIO FORMATIVO*

| **Aula** | **Laboratorio / Taller** | **Empresa** |
| --- | --- | --- |
| **X** |  |  |

**SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS BIS**

*UNIDADES DE APRENDIZAJE*

| **1. Unidad de**  **Aprendizaje** | **II. Lodging services operation** |
| --- | --- |
| **2. Horas Teóricas** | 15 |
| **3. Horas Prácticas** | 20 |
| **4. Horas Totales** | 35 |
| **5. Objetivo de la**  **Unidad de**  **Aprendizaje** | The student will determine the functions of the departments of lodging establishments in order to make their operation more efficient during the service. |

| **Temas** | **Saber** | **Saber hacer** | **Ser** |
| --- | --- | --- | --- |
| Organizational structure of the lodging services | Describe the organizational structure of the lodging establishments, according to their typology and classification | Do organization charts of lodging establishments | Responsible  Teamwork  Analytical  Committed  Tolerant  Respectful |
| Function of the departament | Describe the functions of the following areas and the departments:  a) General management  b) Room Division  - Reception  - Reservations  - Bell Boys  - Hotel Operator  - Concierge  - Housekeeper  c) Administration (Back)  - Human Resources  - Maintenance  - security | Identify the departmental functions of lodging establishments | Responsible  Team work  Analytical  Ethical  Leader  Decision making  Creative |
|  | d) Food and beverages  e) Other departments:  - Animation and recreational activities  - SPA  - Sales |  |  |
| Accommodation plans | Explain the different kind of accommodation plans:  Describe the types and characteristics of accommodation plans :  - European EP Plan  - AP American Plan  - MAP Plan American Modified  - CP Continental Plan  - Complete plan  - All inclusive | Identify the types of accommodation plans in the Destination. | Honest  Person in Charge Punctual  Team Work  Tolerant  Creative  Conflict management |
| Spa Services in the hotel industry. | Explain the spa service and its importance in tourism.  Identify the types and services of spa  Distinguish the organizational structure and functions of the Spa. | Propose organizational structures and functions according to the types of spa. | Analytical  Disciplined  Honest  Team Work  Organized  Responsible |

**SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS BIS**

*PROCESO DE EVALUACIÓN*

| **Resultado de aprendizaje** | **Secuencia de aprendizaje** | **Instrumentos y tipos de reactivos** |
| --- | --- | --- |
| A partir de una visita a un establecimiento de hospedaje, elabora un reporte que contenga:  -Nombre de la empresa.  -Estructura Organizacional representada en un organigrama  -Funciones de las áreas  - Tipo de establecimiento  -Clasificación del establecimiento  -Conclusiones  The student will visit a hotel in Cancun in order to research:  Organization Chart  Department and Functions  Then, the students has to make a report where mention: Hotel Name, General Organization Chart, Department and Functions, Rooms number, Category and Type.  Make pictures of your visiting.  Finally, the team will make a presentation | 1. Comprender la estructura organizacional de los establecimientos de hospedaje.  2. Comprender las funciones de los departamentos en los establecimientos de hospedaje.  3. Identificar los tipos de planes de alojamiento y sus características.  4. Identificar el concepto, estructura organizacional, funciones y tipos de Spa. | Reporte  Lista de cotejo |

**SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS BIS**

*PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE*

| **Métodos y técnicas de enseñanza** | **Medios y materiales didácticos** |
| --- | --- |
| Práctica situada  Equipos colaborativos  Realización de trabajos de investigación | Pintarrón  Impresos: libros, revistas especializadas  Equipo de proyección  Equipo de cómputo  Internet |

*ESPACIO FORMATIVO*

| **Aula** | **Laboratorio / Taller** | **Empresa** |
| --- | --- | --- |
| **X** |  |  |

**SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS BIS**

*UNIDADES DE APRENDIZAJE*

| **1. Unidad de**  **Aprendizaje** | **II. Food and beverage establishments** |
| --- | --- |
| **2 Horas Teóricas** | 10 |
| **3 Horas Prácticas** | 15 |
| **4 Horas Totales** | 25 |
| 1. **Objetivo de la Unidad de Aprendizaje** | The student will determine the functions of the areas of food and beverage establishments in order to make their operation more efficient. |

| **Temas** | **Saber** | **Saber hacer** | **Ser** |
| --- | --- | --- | --- |
| Overview of food and beverage establishments | Describe the concepts related to food and beverage services:  - Restaurant  - Pub  - Restaurant Bar  - Large-scale food and beverage service.  Identify the classification of foods and beverages according to:  - Service  - Facilities  - Food  - Administration  - Quality certificates (forks, diamonds and badges)  - Theme | Identify the food and beverage establishments according to their classification. | Analytical  Disciplined  Organized  Responsible  Active  Punctual  Committed  Respectful |
|  | Explain the trends and types of cuisine:  - Vegans  - Vegetarians  - Fast food  - Slow food  - Health Kitchen  - Organic cuisine  - Fusion cuisine  - Signature cuisine   - Molecular kitchen. |  |  |
| Organizational structure of food and beverage establishments. | Explain the organizational structure of food and beverage services according to their type of service and classification. | Do organization charts for food and beverages | Responsible  Analytical  Team work  Ethical  Leader  Decision making  Creative |
| Functions of areas of food and beverage establishments. | Describe the areas and functions of the food and beverage establishment  - Kitchen  - Pub  - Service  - Warehouse  - Steward  - Administration | Identify the functions of the food and beverage establishments. | Honesty  Responsibility  Teamwork  Punctuality  Tolerance  Creativity  Conflict management |
| Types of food and beverage services | Describe the types of service:  - American  - French  - English  - Russian  - Buffet  - To the letter  - Gourmet  - Cocktail | Propose types of service to diners according to the requirements of the event. | Responsibility  Active  Teamwork  Analytical  Commitment  Tolerance  Respect  Attitude |

**SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS BIS**

*PROCESO DE EVALUACIÓN*

| **Resultado de aprendizaje** | **Secuencia de aprendizaje** | **Instrumentos y tipos de reactivos** |
| --- | --- | --- |
| A partir de una visita a un establecimiento de alimentos y bebidas, elabora un reporte que contenga:  -Nombre de la empresa.  -Estructura Organizacional.  -Funciones de las áreas  -Clasificación del establecimiento.  -Tendencias.  - Tipo de servicio.  -Conclusiones  The student will visit a restaurant in Cancun in order to research:  Name of the restaurant  Organization Chart  Areas and Functions  Then, the students has to make a report where mention: Hotel Name, General Organization Chart, Department and Functions, Rooms number, Category and Type. | 1. Comprender los conceptos relacionados con establecimientos de alimentos y bebidas y su clasificación.  2. Identificar la clasificación de establecimientos de alimentos y bebidas.  3. Analizar las tendencias de los tipos de cocina.  4. Comprender la estructura organizacional y  funciones de los establecimientos de alimentos y bebidas.  5. Identificar los tipos de servicio al comensal. | Reporte  Lista de cotejo |

**SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS BIS**

*PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE*

| **Métodos y técnicas de enseñanza** | **Medios y materiales didácticos** |
| --- | --- |
| Práctica situada  Equipos colaborativos  Realización de trabajos de investigación | Pintarrón  Impresos: libros, revistas especializadas  Equipo de proyección  Equipo de cómputo  Internet |

*ESPACIO FORMATIVO*

| **Aula** | **Laboratorio / Taller** | **Empresa** |
| --- | --- | --- |
| **X** |  |  |

**SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS BIS**

*CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA*

| **Capacidad** | **Criterios de Desempeño** |
| --- | --- |
| Diagnostica las necesidades de las áreas de organizaciones turísticas, a través de técnicas de observación, uso de información estadística y contable, análisis de reportes históricos de las áreas, para la elaboración del plan operativo de las actividades. | Elabora un diagnóstico de las áreas de organizaciones turísticas, que contenga:  - Análisis de las áreas empleando herramientas de diagnóstico  - Interpretación de la información estadística de ventas, ingresos, gastos, costos y presupuestos.  - Análisis de los reportes históricos |
| Formular programas operativos a partir del diagnóstico de las necesidades de las áreas de organizaciones turísticas, considerando los recursos, técnicas y herramientas administrativas y de mercadotecnia, bajo un marco de sustentabilidad, para contribuir al alcance de metas. | Elabora un programa operativo de una organización turística con enfoque sustentable, que contenga:  - Objetivo general de la organización  - Objetivos específicos por áreas  - Actividades y metas a realizar  - Estrategias de trabajo  - Estrategias de mercadotecnia  - Plazo de ejecución de las actividades  - Asignación de responsabilidades  - Presupuesto por áreas |
| Elaborar procedimientos de servicios turísticos considerando certificaciones, indicadores de sustentabilidad, normativa aplicable y filosofía organizacional, para estandarizar la prestación de los servicios. | Elabora un manual de procedimientos de las actividades operativas de: hotelería, organización de eventos, servicios recreativos, servicios de turismo alternativo, servicios de viaje, que contenga:  - Objetivos  - Políticas de operación (considerando certificaciones turísticas, estándares establecidos, indicadores de sustentabilidad, normativa aplicable y filosofía organizacional)  - Alcance  - Descripción narrativa de las actividades  - Flujograma  - Responsable de las actividades  - Registros  - Documentos de referencia  - Glosario |
| Determinar funciones del personal de organizaciones turísticas considerando la descripción y perfil de puestos y los procedimientos, para contribuir a la productividad y eficiencia de los procesos. | Elabora un manual de descripción de puestos de las actividades operativas de: hotelería, organización de eventos, servicios recreativos, servicios de turismo alternativo, servicios de viaje, que contenga:  Perfil del puesto  - Datos generales del puesto  - Ubicación en organigrama  - Condiciones de trabajo  - Requisitos del puesto  - Conocimientos, habilidades y experiencias  - Valores, disciplina y conducta  Descripción del puesto  - Nombre del puesto  - Área de adscripción  - A quien reporta  - Quienes le reportan  - Objetivos  - Funciones generales y su frecuencia  - Funciones específicas y su frecuencia  - Interrelación con otros departamentos  - Reportes que genera |
| Gestionar recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de las áreas de organizaciones turísticas considerando pronósticos, presupuesto asignado y, procedimientos, con apego a la normativa para el cumplimiento de metas establecidas. | Elabora un informe de gestión de requerimientos de un departamento de una empresa turística que contenga:  - Análisis de pronósticos de venta  - Análisis del presupuesto asignado  -Procedimiento aplicado  - Requisiciones de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos |
| Implementar los procedimientos de las áreas de servicios turísticos con base en los recursos asignados, el programa operativo, políticas y estándares de calidad, para contribuir al logro de la competitividad de la organización. | Presenta un portafolio de evidencias de la implementación de los procedimientos, que contenga:  - Listas de verificación  - Incidencias observadas  - Formatos de control  - Reportes de operación de las áreas  - Indicadores de desempeño  - Conclusiones |
| Evaluar resultados de la operación de los servicios turísticos haciendo uso de técnicas de control, software especializado, análisis de indicadores para proponer acciones de mejora en la prestación de los servicios. | Elabora un plan de acciones de mejora de la operación de las áreas, que integre:  - Reporte de análisis de resultados  - Metas e indicadores del área  - Líneas de acción  - Actividades  - Evidencias  - Cronograma de aplicación |

**SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS BIS**

*FUENTES BIBLIOGRÁFICAS*

| **Autor** | **Año** | **Título del Documento** | **Ciudad** | **País** | **Editorial** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| De la Torre, Francisco | (2012) | *Administración Hotelera 2 Alimentos y Bebidas* | Distrito Federal | México | Trillas  ISBN: 9789682473708 |
| Raya, José M. e Izquierdo, Santiago | (2011) | *Turismo Hotelería y Restaurantes* | Distrito Federal | México | Lexus ISBN: 9789972209970 |
| Aguiar López, José Gregorio | (2015) | *Hoteles, Hoteleros y Hotelería* | Distrito Federal | México | Universidad Simón Bolívar ISBN-13:  9788416399260 |
| García, Francisco José | (2013) | *Historia de la Hotelería de los Mejores Hoteles del Mundo* | Distrito Federal | México | Editorial Geslican  ISBN 9788494118876 |
| Lattin , Gerald W. | (2012) | *Administración Moderna de Hoteles y Moteles* | Distrito Federal | México | Trillas  ISBN: 9789682404160 |
| De la Torre, Francisco | (2012) | *Administración Hotelera 1 División Cuartos* | Distrito Federal | México | Trillas  ISBN: 9789682451799 |
| Franco López, Armando | (2012) | *Administración de la Empresa Restaurantera* | Distrito Federal | México | Trillas  ISBN:  9789682469374 |