

# TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN TURISMO

## HOJA DE ASIGNATURA CON DESGLOSE DE UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Nombre de la asignatura</b>	<b>Establecimientos de hospedaje</b>
<b>2. Competencias</b>	Administrar la operación de las organizaciones turísticas a través de herramientas y técnicas especializadas, verificando el cumplimiento de los estándares establecidos para contribuir a la diversificación de la oferta turística y el desarrollo del sector.
<b>3. Cuatrimestre</b>	Segundo
<b>4. Horas Prácticas</b>	47
<b>5. Horas Teóricas</b>	28
<b>6. Horas Totales</b>	75
<b>7. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	5
<b>8. Objetivo de la Asignatura</b>	El alumno determinará las funciones de las áreas de establecimientos de hospedaje, de acuerdo su tipología, clasificación y estructura organizacional para contribuir a su mejora continua.

Unidades Temáticas	Horas		
	Prácticas	Teóricas	Totales
<b>I. Clasificación de establecimientos de hospedaje</b>	12	8	20
<b>II. Estructura y funciones</b>	35	20	55
<b>Totales</b>	<b>50</b>	<b>25</b>	<b>75</b>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

# ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

## UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Unidad Temática</b>	<b>I. Clasificación de establecimientos de Hospedaje</b>
<b>2. Horas Prácticas</b>	12
<b>3. Horas Teóricas</b>	8
<b>4. Horas Totales</b>	20
<b>5. Objetivo</b>	El alumno elaborará un catálogo de los establecimientos de hospedaje, a partir de su clasificación y tipo para determinar la oferta turística de la región.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Clasificación de los establecimientos de hospedaje	Identificar los tipos de clasificación de los establecimientos de hospedaje, por su: - Administración y Organización - Dimensión - Ubicación - Categoría - Modalidad comercial de trabajo.		Responsabilidad Trabajo en equipo Tolerancia Respeto Ética liderazgo Toma de decisiones Creatividad
Tipos de establecimientos de hospedaje	Identificar las características de los tipos de establecimientos de hospedaje: hotel, motel, condohotel, apartamentos, apartahotel, condominios, albergue, bungalows, cabañas.	Clasificar los establecimientos de hospedaje de acuerdo a su tipo.	Honestidad Responsabilidad Trabajo en equipo Tolerancia Respeto liderazgo Toma de decisiones Creatividad Manejo de conflictos

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU TURISMO

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

## ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Elaborará un catálogo de los establecimientos de hospedaje de la región, y generará un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de establecimientos organizado por tipología</li> <li>- Especificando para cada establecimiento su: administración y organización, dimensión, ubicación, categoría y modalidad comercial de trabajo.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1-. Identificar los tipos de clasificación de los establecimientos de hospedaje.</li> <li>2.- Comprender las características de cada tipo de establecimiento de hospedaje.</li> <li>3-. Relacionar las clasificaciones con los tipos de establecimientos de hospedaje.</li> </ol>	<p>Proyecto Lista de Cotejo</p>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU TURISMO

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

## ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Tareas de investigación Análisis de casos	Cañón de proyección Pintarrón Computadora Impresos de casos Internet

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
x		

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU TURISMO

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

# ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

## UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Unidad Temática</b>	<b>II. Estructura y Funciones</b>
<b>2. Horas Prácticas</b>	35
<b>3. Horas Teóricas</b>	20
<b>4. Horas Totales</b>	55
<b>5. Objetivo</b>	El alumno determinará las funciones de los establecimientos de hospedaje para contribuir la programación de actividades.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Organigrama de establecimientos de hospedaje	Identificar la estructura orgánica de los establecimientos de hospedaje por su dimensión:  - pequeño - mediano - grande	Elaborar organigramas de establecimientos de hospedaje.	Responsabilidad Trabajo en equipo Tolerancia Respeto Ética liderazgo Toma de decisiones Creatividad
División Cuartos	Describir las funciones de los departamentos de la División Cuartos: Ama de llaves: Lavandería, Ropería, Habitaciones; Recepción, Bell Boys, ConciERGE y Teléfonos.  Explicar la importancia y relación del área de División Cuartos con otros departamentos.	Elaborar un plan de actividades del departamento de División Cuartos.	Honestidad Responsabilidad Trabajo en equipo Puntualidad Tolerancia Creatividad Manejo de conflictos

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU TURISMO

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Ventas	<p>Describir las funciones de los departamentos de Ventas, Reservas y Grupos y Convenciones.</p> <p>Explicar la importancia y relación del área de Ventas con otros departamentos.</p>	Elaborar un plan de actividades del departamento de Ventas.	<p>Honestidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Pulcritud</p> <p>Tolerancia</p> <p>Respeto</p> <p>Ética</p> <p>liderazgo</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Manejo de conflictos</p>
Alimentos y Bebidas	<p>Describir las funciones de los departamentos de Alimentos y Bebidas: cocina, Servicio, Banquetes y Room service.</p> <p>Explicar la importancia y relación del área de Alimentos y Bebidas con otros departamentos.</p>	Elaborar un plan de actividades del departamento de Alimentos y Bebidas.	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Honestidad</p>
Contraloría	<p>Explicar las funciones de los departamentos de Contraloría: Contabilidad, Compras, Almacén y Costos.</p> <p>Explicar la relación del área de Contraloría con otros departamentos.</p>		<p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Honestidad</p> <p>Capacidad de análisis</p>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU TURISMO

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Recursos Humanos	<p>Explicar las funciones de los departamentos de Recursos Humanos: reclutamiento, selección y contratación, y capacitación.</p> <p>Explicar la relación del área de Recursos Humanos con otros departamentos.</p>		<p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Honestidad</p> <p>Capacidad de análisis</p>
Mantenimiento y Seguridad	<p>Describir las funciones de los departamentos de Mantenimiento y Seguridad.</p> <p>Explicar la importancia y relación de las áreas de Mantenimiento y Seguridad con otros departamentos.</p>		<p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Honestidad</p> <p>Capacidad de análisis</p>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU TURISMO

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

## ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso de establecimiento de hospedaje, elaborará un reporte que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de la empresa</li> <li>- Estructura orgánica</li> <li>- Funciones de las áreas de Ventas, División Cuartos, Alimentos y Bebidas, Contraloría, Recursos Humanos, Mantenimiento y Seguridad.</li> <li>- Plan de actividades de Ventas, División Cuartos, Alimentos y Bebidas.</li> <li>- Conclusiones</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar la estructura orgánica de los establecimientos de hospedaje.</li> <li>2. Comprender las funciones de las áreas de establecimientos de hospedaje.</li> <li>3. Analizar la relación entre las áreas de establecimientos de hospedaje.</li> </ol>	<p>Estudio de Casos Lista de Cotejo</p>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU TURISMO

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

## ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Equipos colaborativos Tareas de investigación	Cañón de proyección Pintarrón Computadora Internet

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
x		

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU TURISMO

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

## ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

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

Capacidad	Criterios de Desempeño
Determinar la oferta y demanda de servicios turísticos mediante un análisis del mercado, para identificar y/o mejorar oportunidades de negocio del estado.	<p>Elabora un informe del estado de la oferta y la demanda que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-infraestructura turística:               <ul style="list-style-type: none"> <li>-. Restaurantes y bares</li> <li>-. Agencias de viajes y transportación.</li> <li>-. Centros recreativos</li> <li>-. Oficinas de convenciones y visitantes</li> <li>-. Hotelería</li> </ul> </li> <li>-empleos generados por el sector,</li> <li>-ingresos del sector</li> <li>-índices de ocupación,</li> <li>-estancia y gasto promedio,</li> <li>-perfil del turista</li> <li>-porcentaje de los servicios turísticos más demandados</li> </ul>
Programar las actividades de las áreas prestadoras de servicios considerando los recursos humanos, materiales, la demanda y perfil del turista para cumplir con las metas de la organización.	<p>Elabora un programa que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- las actividades</li> <li>- objetivos y metas</li> <li>- asignación de recursos humanos,</li> <li>-recursos materiales</li> <li>-estimación de costos</li> <li>-cronograma</li> </ul>
Gestionar los insumos de las áreas prestadoras de servicios considerando la programación de los recursos humanos, materiales, económicos y los estándares de calidad para garantizar la operación de la organización.	<p>Elabora las requisiciones de personal, suministros y materias primas para la operación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-. Restaurantes y bares</li> <li>-. Agencias de viajes y transportación.</li> <li>-. Centros recreativos</li> <li>-. Oficinas de centros y convenciones y visitantes</li> <li>-. Hotelería</li> </ul>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU TURISMO

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

<b>Capacidad</b>	<b>Criterios de Desempeño</b>
Supervisar el desarrollo de la operación de los servicios del establecimiento de hospedaje de manera continua con instrumentos propios para incrementar los niveles de satisfacción de clientes internos, externos y de la organización	Elabora y aplica listas de verificación en la operación de las áreas de hotelería relacionados con la atención al cliente, productividad de colaboradores, basados en la normatividad, políticas y estándares establecidos.

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU TURISMO

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

# ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título del Documento</b>	<b>Ciudad</b>	<b>País</b>	<b>Editorial</b>
Ramos, M	(2006)	<i>Operación de hoteles 1: División cuartos</i>	D.F.	México	Trillas
Torre, F.	(2009)	<i>Administración hotelera 1 División cuartos</i>	D.F.	México	Trillas
Torre, F.	(2007)	<i>Administración hotelera 1/ hospitality Management: División cuartos</i>	D.F.	México	Trillas
Corral, F.	(2006)	<i>Manual de Recepción Hotelera : Principios y Técnicas</i>	Madrid	España	Septem Ediciones
Simón, M.	(2004)	<i>Housekeeping Ama de Llaves</i>	Buenos Aires	Argentina	Librerías Turísticas
Báez Casillas, S.	(2009)	<i>Hotelería</i>	D.F	México	Patria
Barrientos Olivares, M.	(2007)	<i>Hoteles</i>	La Paz	Bolivia	La Hoguera
Publicaciones Vértice S.L.	(2008)	<i>Gestión de Hoteles</i>	Madrid	España	Vértice

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE  
TSU TURISMO

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**