

# TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN TURISMO, ÁREA HOTELERÍA

## HOJA DE ASIGNATURA CON DESGLOSE DE UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Nombre de la asignatura</b>	<b>INTEGRADORA II</b>
<b>2. Competencias</b>	Coordinar la operación de las áreas de la hotelería de acuerdo a las políticas y los estándares establecidos, así como a la legislación aplicable, para satisfacer los requerimientos del cliente y contribuir al desarrollo del sector hotelero.
<b>3. Cuatrimestre</b>	Quinto
<b>4. Horas Prácticas</b>	30
<b>5. Horas Teóricas</b>	24
<b>6. Horas Totales</b>	6
<b>7. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	2
<b>8. Objetivo de la Asignatura</b>	El alumno coordinará los departamentos de un hotel mediante los manuales de operación involucrados en el diseño, capacitación y venta de productos turísticos para contribuir a la diversificación de la oferta turística y el desarrollo del sector.

Unidades Temáticas	Horas		
	Prácticas	Teóricas	Totales
<b>I. Manual de procedimientos hoteleros</b>	12	3	15
<b>II. Diseño y comercialización de un producto hotelero.</b>	12	3	15
<b>Totales</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>90</b>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

# INTEGRADORA II

## UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Unidad Temática</b>	<b>I. Manual de procedimientos hoteleros</b>
<b>2. Horas Prácticas</b>	12
<b>3. Horas Teóricas</b>	3
<b>4. Horas Totales</b>	15
<b>5. Objetivo</b>	El alumno diseñará el manual operativo de un hotel considerando los elementos que lo integran para estandarizar procesos que contribuyen a la calidad del servicio.

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Estructura organizacional	Reconocer la estructura organizacional de un hotel.  -Perfiles. -Niveles jerárquicos. -Líneas de autoridad. -Líneas de comunicación.  Reconocer las funciones departamentales de un hotel.	Diseñar la estructura organizacional de los departamentos de un hotel.  Elaborar las funciones departamentales de un hotel.	Honestidad Trabajo en equipo Compromiso Respeto Responsabilidad Organizado Capacidad analítica Propositivo Comunicación efectiva Asertividad Eficaz
Procedimientos departamentales	Reconocer la estructura de un procedimiento.  Reconocer los procedimientos de los departamentos que integran un hotel.	Realizar los procedimientos de un hotel.	Honestidad Trabajo en equipo Respeto Ética Responsabilidad Toma de decisiones Creatividad Organizado Capacidad analítica Propositivo Objetividad Comunicación efectiva Asertividad Negociación Programático Eficaz

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

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN DE RECTORES

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Estándares y controles	<p>Reconocer los estándares departamentales de un hotel.</p> <p>Reconocer los controles de un hotel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Formatos.</li> <li>-Check List</li> <li>-Reportes.</li> </ul>	<p>Realizar los estándares de un hotel.</p> <p>Integrar los controles de un hotel.</p>	<p>Honestidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Pulcritud</p> <p>Compromiso</p> <p>Tolerancia</p> <p>Respeto</p> <p>Ética</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Creatividad</p> <p>Organizado</p> <p>Capacidad analítica</p> <p>Propositivo</p> <p>Asertividad</p> <p>Negociación</p> <p>Eficaz</p> <p>Capacidad de trabajo bajo presión</p>

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

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN DE RECTORES

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

## INTEGRADORA II

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso dado, el alumno realizará un manual de procedimientos de un hotel integrando la descripción de puestos, perfiles, funciones, procedimientos, estándares, controles y formatos de los siguientes departamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Recepción/Bell boys y teléfonos.</li> <li>-Reservaciones.</li> <li>-Ama de llaves.</li> <li>-Animación.</li> <li>-Spa</li> <li>-Concierge</li> <li>-Ventas</li> <li>-Grupos y convenciones.</li> <li>-Auditoria nocturna.</li> <li>-Capacitación.</li> <li>-Alimentos y bebidas.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender la estructura organizacional, perfiles y funciones de establecimientos de la industria de la hospitalidad.</li> <li>2. Comprende procedimientos departamentales.</li> <li>3. Reconocer los formatos departamentales.</li> <li>4. Reconocer los estándares y controles de la industria hotelera.</li> </ol>	<p>Proyecto Rúbrica</p>

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

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN DE RECTORES

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

## INTEGRADORA II

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Tarea de investigación Aprendizaje basado en proyectos	Equipo de cómputo Equipo de proyección Internet Impresos de casos

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
x		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

# INTEGRADORA II

## UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Unidad Temática</b>	<b>II. Diseño y comercialización de un producto hotelero.</b>
<b>2. Horas Prácticas</b>	12
<b>3. Horas Teóricas</b>	3
<b>4. Horas Totales</b>	15
<b>5. Objetivo</b>	El alumno diseñará un producto turístico hotelero considerando su planeación, capacitación y venta para contribuir al desarrollo de la industria de la hospitalidad.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Planeación del producto hotelero	<p>Reconocer los elementos del producto turístico</p> <p>Reconocer los productos y paquetes turísticos con los que cuenta un hotel.</p> <p>Reconocer el programa técnico en el diseño del producto turístico.</p>	<p>Diseñar el paquete turístico hotelero.</p> <p>Elaborar el programa técnico del producto turístico.</p>	<p>Activo</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Compromiso</p> <p>Respeto</p> <p>Ética</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Creatividad</p> <p>Organizado</p> <p>Capacidad analítica</p> <p>Propositivo</p> <p>Objetividad</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Asertividad</p> <p>Motivación</p> <p>Negociación</p> <p>Innovador</p> <p>Eficaz</p>
Capacitación para la venta de producto turístico hotelero	<p>Reconocer los elementos que conforman la estructura de un curso de capacitación:</p> <p>Reconocer los elementos que integran una guía de instrucción</p>	<p>Diseñar el curso de capacitación.</p> <p>Diseñar la guía de instrucción.</p>	<p>Honestidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Compromiso</p> <p>Tolerancia</p> <p>Respeto</p> <p>Ética</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Liderazgo</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Creatividad</p>

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

**REVISÓ:** COMISIÓN DE RECTORES

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
			Organizado Capacidad analítica Propositivo Objetividad Asertividad Motivación Innovador Programático Eficaz
Venta del producto turístico hotelero.	Reconocer el proceso de venta  Reconocer el diseño de las estrategias de venta  Reconocer técnicas de venta.	Realizar proceso de venta del producto turístico hotelero.  Diseñar estrategias de venta.  Realizar la venta del producto turístico.	Honestidad Activo Trabajo en equipo Pulcritud Compromiso Tolerancia Respeto Ética Responsabilidad Liderazgo Toma de decisiones Creatividad Empatía Organizado Capacidad analítica Propositivo Proactivo Objetividad Comunicación efectiva Asertividad Motivación Negociación Innovador Eficaz Capacidad de trabajo bajo presión Relaciones interpersonales

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

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN DE RECTORES

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

## INTEGRADORA II

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir del diseño de un producto turístico de la industria de la hospitalidad, integrará un proyecto que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Nombre del paquete, producto o servicio hotelero.</li> <li>-Paquete, producto o servicio hotelero a ofertar.</li> <li>-Programa técnico.</li> <li>-Guía de instrucción del curso de capacitación.</li> <li>-Proceso de venta.</li> <li>-Técnicas y estrategias de venta.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprende los elementos de un producto turístico hotelero.</li> <li>2. Comprende el programa técnico.</li> <li>3. Comprende los elementos que conforman la estructura de un curso de capacitación y su guía de instrucción.</li> <li>4. Comprende el proceso de venta.</li> </ol>	<p>Proyecto Rúbrica</p>

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

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN DE RECTORES

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010



## INTEGRADORA II

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Tarea de investigación Aprendizaje basado en proyectos	Equipo de cómputo Equipo de proyección Internet Impresos Software

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
x		

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

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN DE RECTORES

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

## INTEGRADORA II

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

Capacidad	Criterios de Desempeño
Diseñar cursos de capacitación con base en las necesidades de las áreas operativas, los procedimientos de la organización y el programa de capacitación establecido, para garantizar el cumplimiento de los estándares.	<p>Elabora el Programa de un curso de capacitación que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos generales</li> <li>- Estructura de contenidos.</li> <li>- Descripción del propósito y contenidos básicos e importancia de su inclusión.</li> <li>- Criterios y estrategias de enseñanza.</li> <li>- Criterios e instrumentos de evaluación.</li> <li>- Carga horaria.</li> <li>- Requerimientos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura.</li> <li>- Mobiliario y equipos</li> <li>- Herramientas</li> <li>- Materiales</li> <li>- Servicios de alimentos</li> <li>- Personal de apoyo</li> </ul> </li> </ul>
Impartir cursos de capacitación mediante la planeación didáctica, para contribuir a la mejora continua de la organización.	<p>Estructura la secuencia didáctica, abarcando las siguientes etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura: Dinámicas, duración y propósito.</li> <li>- Desarrollo de un tema del curso diseñado: Dinámicas, duración y propósito.</li> <li>- Cierre: Dinámicas, tiempo y evaluación.</li> </ul> <p>Ejecuta el curso de capacitación con base en la secuencia didáctica.</p>
Evaluar los resultados del curso de capacitación a través de instrumentos de evaluación, para detectar áreas de oportunidad y establecer acciones de mejora.	<p>Elabora instrumentos de evaluación sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El instructor.</li> <li>- Instalaciones.</li> <li>- Contenido del curso.</li> <li>- Material didáctico.</li> <li>- Servicios proporcionados.</li> </ul> <p>Elaborar informe de evaluación del curso impartido que contenga:</p>

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

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN DE RECTORES

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de resultados</li> <li>- Análisis de los resultados</li> <li>- Conclusiones</li> <li>- Propuestas de mejora</li> </ul>
Diagnosticar el desarrollo de las actividades de las áreas del hotel a través de técnicas de observación y medición, y los manuales de organización, para establecer los procedimientos y estándares de calidad.	<p>Elabora un diagnóstico de las actividades de las áreas de ventas, grupos y convenciones, división cuartos (recepción, reservaciones, ama de llaves, teléfonos, concierge), animación, auditoría nocturna, spa y alimentos y bebidas, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- responsable de las áreas</li> <li>- descripción de las funciones y actividades tanto generales como específicas</li> <li>- tiempos y movimientos</li> <li>- recurso humano asignado</li> <li>- análisis y reporte de resultados</li> <li>- conclusiones</li> </ul>
Diseñar los procedimientos de las áreas del hotel con base en el diagnóstico del desarrollo de las actividades, para estandarizar y efficientar la prestación del servicio.	<p>Estructurar procedimientos de operación de las áreas de ventas, grupos y convenciones, división cuartos (recepción, reservaciones, ama de llaves, teléfonos, concierge), animación, auditoría nocturna, spa y alimentos y bebidas, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos</li> <li>- Alcance</li> <li>- Políticas de operación</li> <li>- Diagramas de flujo</li> <li>- Descripción narrativa de las actividades</li> <li>- Formatos</li> <li>- Glosario</li> </ul>
Implementar los procedimientos operativos con base en el plan de acción y considerando los recursos humanos y materiales, para el cumplimiento de los objetivos y estándares establecidos.	<p>Elabora y ejecuta el plan de implementación de los procedimientos en las áreas del hotel, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Objetivos</li> <li>-Alcances</li> <li>-Cronograma de actividades</li> <li>-Asignación de tareas</li> <li>- Indicadores de desempeño</li> </ul>
Supervisar los procedimientos operativos de las áreas de hotelería mediante la verificación del cumplimiento de los	<p>Elabora un informe final de la supervisión de las áreas de un hotel que incluya:</p>

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

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN DE RECTORES

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

estándares establecidos para el logro de los objetivos de la planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de supervisión</li> <li>- Lista de verificación</li> <li>- Incidencias observadas</li> <li>- Conclusiones</li> </ul>
Proponer planes de mejora a través del análisis de los indicadores, para mantener los estándares de calidad y contribuir a la satisfacción de los clientes.	<p>Elabora planes de mejora que incluyan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metas e indicadores del área hotelera</li> <li>- Desviaciones observadas</li> <li>- Procedimientos sujetos a mejora</li> <li>- Asignación de responsabilidades</li> <li>- Informe de retroalimentación a las áreas</li> <li>- Acciones de mejora propuestas</li> <li>- Cronograma de aplicación y verificación de las acciones propuestas</li> </ul>
Diseñar eventos a través de la integración de servicios turísticos y complementarios, para satisfacer los requerimientos del cliente.	<p>Integra el expediente del evento que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos generales del cliente</li> <li>- Tipo y Generalidades del evento</li> <li>- Propuesta de servicios y proveedores</li> <li>- Cotización del evento</li> <li>- Formato de contrato</li> </ul>
Desarrollar la logística del evento a partir de la planeación de actividades, gestión de los recursos y seguimiento de la operación, para garantizar los requerimientos y satisfacción del cliente.	<p>Elabora y coordina el plan logístico del evento que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- comité organizador</li> <li>- funciones y responsabilidades</li> <li>- Cronograma de actividades</li> <li>- Ruta crítica</li> <li>- Croquis de distribución de espacios</li> <li>- Listas de verificación de actividades</li> <li>- Formatos de seguimiento (Órdenes de servicio, Chart de grupos, Instructivo de grupos)</li> <li>- Plan de contingencia</li> </ul>
Evaluar el evento considerando el plan logístico y la satisfacción del cliente para proponer acciones de mejora al proceso.	<p>Elabora el reporte de resultados que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nivel de satisfacción del cliente</li> <li>- cumplimiento de proveedores</li> <li>- balance de gastos</li> <li>- instrumentos de evaluación</li> <li>- incidencias detectadas</li> <li>- reportes de los comités</li> <li>- acciones de mejora</li> </ul>

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

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN DE RECTORES

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

# INTEGRADORA II

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
BÁES CASILLAS SIXTO	2009	<i>HOTELERÍA</i>	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	PATRIA
VILLENA EDUARDO	2003	<i>TÉCNICO EN HOTELERÍA Y TURISMO</i>	MADRID	ESPAÑA	CULTURAL S.A.
SECRETARIA DE TURISMO	1994	<i>MANUAL DEL PUESTO DE AMA DE LLAVES</i>	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	LIMUSA
SIMÓN MIGUEL ANGEL	2004	<i>HOUSEKEEPING</i>	MADRID	ESPAÑA	EDICIONES TURÍSTICAS
GRAY WILLIAM Y LIGUORI SALVATORE	2009	<i>HOTELES Y MOTELES, ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO</i>	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
RAMOS MARTÍN FERNANDO	1983	<i>ORGANIZACIÓN DE HOTELES</i>	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
RAMOS MARTÍN FERNANDO Y BARRERA TORRE MARIO	2009	<i>OPERACIÓN DE HOTELES 1. DIVISIÓN CUARTOS</i>	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
NAVARRO UREÑA ANTONIO	2006	REGIDURIA DE PISOS	MADRID	ESPAÑA	THOPMSON
WOODFORD PROTASE Y SCHMITT CONRAD	2005	TURISMO Y HOSTELERIA	MADRID	ESPAÑA	PUBLICATION DATA
PAREDES, GRECIEL	1994	ALOJAMIENTO	MADRID	ESPAÑA	ANELE
BARRAGÁN DEL RÍO, LUIS		HOTELERÍA	DF	MÉXICO	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DI MURO , LUIS	1999	MANUAL PRÁCTICO DE RECEPCIÓN HOTELERA	DF	MÉXICO	TRILLAS
SECTUR	1992	MANUAL DE PUESTO DE AMA DE LLAVES	DF	MÉXICO	MEGABYTE
ASOCIACIÓN MEXICANA DE HOTELES Y MOTELES A.C.	1992	MANUAL DE PUESTO DE AMA DE LLAVES	DF	MÉXICO	LIMUSA
SIMÓN , MIGUEL ÁNGEL	2004	HOUSEKEEPING	BUENOS AIRES	ARGENTINA	EDICIONES TURÍSTICAS
Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
ANGULO, JOSÉ GREGORIO	2006	GERENCIA COMPETITIVA	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA TSU EN TURISMO

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

RAYA, JOSÉ MARÍA	2004	ESTADÍSTICA APLICADA AL TURISMO	MADRID	ESPAÑA	PEARSON, PRENTICE HALL
PARRA LÓPEZ EDUARDO Y CALERO GARCÍA FRANCISCO	2006	GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS	MADRID	ESPAÑA	MC GRAW HILL
RAMÍREZ CAVASSA, CÉSAR	2007	GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EMPRESAS TURÍSTICAS	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
CÁRDENAS TABARES FABIO	2006	PROYECTOS TURÍSTICOS	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
RAMÍREZ CAVASSA CÉSAR	1994	LA MODERNIZACIÓN Y LA ADMINISTRACIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
RAMÍREZ CAVASSA, CÉSAR	2002	CALIDAD TOTAL EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
ESCUDERO, FRANCISCO	2003	PLANIFICACIÓN OPERACIONAL Y FINANCIERA EN LA HOTELERÍA	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
GONZÁLEZ LYDIA Y TALÓN PILAR	2003	DIRECCIÓN HOTELERA OPERACIONES Y PROCESOS	MADRID	ESPAÑA	SINTESIS
LATTIN, GERALD	2008	ADMINISTRACIÓN MODERNA DE HOTELES Y MOTELES	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
MONTAÑO SÁNCHEZ JOSEFINA	2005	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LA HOTELERÍA	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
HERNÁNDEZ CASTILLO CLAUDIA	2009	CALIDAD EN EL SERVICIO	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
BUZZELLI, GIOVANNI EMILIO	1994	LA GESTION DEL HOTEL	MADRID	ESPAÑA	CEAC
MEYERS, FRED E.	2000	ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS	MÉXICO D.F.	MÉXICO	PEARSON EDUCACIÓN
ACKOFF, RUSSELL	1990	PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DEL FUTURO	MÉXICO D.F.	MÉXICO	LIMUSA
PORTER, MICHAEL	1989	ESTRATEGIA COMPETITIVA			CECSA
BATEMAN, THOMAS	1999	ADMINISTRACIÓN, UNA VENTAJA COMPETITIVA	MÉXICO D.F.	MÉXICO	MCGRAW HILL
ARIAS, L. Y HEREDIA, V.	2004	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	D.F.	MÉXICO	TRILLAS
DESSLER, G.	2005	ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	ESTADO DE MÉXICO	MÉXICO	PEARSON
GÓMEZ, L., BALKIN, D. Y CARDY, R.	2004	DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	MADRID	ESPAÑA	PEARSON

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

**REVISÓ:** COMISIÓN DE RECTORES

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

SÁNCHEZ, F.	2005	TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	MÉXICO D.F.	MÉXICO	LIMUSA
SCHNEIDER, B.	2004	OUTSOURCING	MÉXICO D.F.	MÉXICO	NORMA
GUAJARDO FARZA, EDMUNDO	1996	ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL	MÉXICO D.F.	MÉXICO	PAX MÉXICO
SECRETARIA DE TURISMO	1994	MANUAL DEL PUESTO DE RECEPCIÓN	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	LIMUSA, NORIEGA EDITORES
WOODFORD PROTASE Y SCHMITT CONRAD	2005	TURISMO Y HOSTELERIA	MADRID	ESPAÑA	PUBLICATION DATA
GRECIEL PAREDES	1994	ALOJAMIENTO	MADRID	ESPAÑA	ANELE
NAVARRO UREÑA ANTONIO	2010	RECEPCIÓN Y RESERVACIONES	MADRID	ESPAÑA	PARANINFO
NAVARRO UREÑA ANTONIO	2009	RECEPCIÓN HOTELERA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	MADRID	ESPAÑA	PARANINFO
PARRILLA, GARCÍA PATRICIA	2006	OPERACIONES DE RECEPCIÓN	MADRID	ESPAÑA	IDEAS PROPIAS
Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
SECRETARIA DE TURISMO	1990	MANUAL DEL PUESTO DE GERENTE DE RESERVACIONES	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	NORIEGA LIMUSA
VILLENA EDUARDO	2003	TÉCNICO EN HOTELERIA Y TURISMO	MADRID	ESPAÑA	CULTURAL S.A.
LUIS DI MURO	1999	MANUAL PRACTICO DE RECEPCIÓN HOTELERA	CIUDAD DE MEXICO	MEXICO	TRILLAS
L. FOSTER DENNIS	1994	RECEPCIÓN EN HOTELERIA	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	MC GRAW HILL
GRAY WILLIAM Y LIGUORI SALVATORE	2009	HOTELES Y MOTELES, ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
FERNANDEZ GARCÍA DAVID	1995	DIRECCIÓN Y RECEPCIÓN. ESCUELA DE HOSTELERIA Y TURISMO	MADRID	ESPAÑA	DALY S.L.
RAMOS MARTÍN FERNANDO Y BARRERA TORRE MARIO	2009	OPERACIÓN DE HOTELES 1. DIVISIÓN CUARTOS	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
HUFFMAN DOUGLAS Y BATESON JOHN	2006	FUNDAMENTOS DEL MARKETING DE SERVICIOS	MADRID	ESPAÑA	THOMPSON LEARNING
WOODFORD PROTASE Y SCHMITT CONRAD	2005	TURISMO Y HOSTELERIA	MADRID	ESPAÑA	PUBLICATION DATA

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

**REVISÓ:** COMISIÓN DE RECTORES

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

AUTOR	AÑO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	CIUDAD	PAÍS	EDITORIAL
PARRA LOPEZ EDUARDO, CALERO GARCÍA FRANCISCO	2006	GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS	MADRID	ESPAÑA	MC GRAW HILL
MILIO BALANZÁ ISABEL Y CABO NADAL MONICA	2000	COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS	MADRID	ESPAÑA	THOMSON LEARNING
GONZÁLEZ LYDIA Y TALÓN PILAR	2003	DIRECCION HOTELERA	MADRID	ESPAÑA	SINTESIS
L. FOSTER DENNIS	1994	RECEPCIÓN EN HOTELERIA	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	MC GRAW HILL
HERNÁNDEZ CASTILLO CLAUDIA	2009	CALIDAD EN EL SERVICIO	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
FERNANDEZ GARICÍA DAVID	1995	DIRECCIÓN Y RECEPCIÓN. ESCUELA DE HOSTELERIA Y TURISMO	MADRID	ESPAÑA	DALY S.L.
M. LINDSAY WILLIAM Y R. EVANS JAMES	2006	ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD	MADRID	ESPAÑA	CENGAGE LEARNING
ARIEFF, ALLISON	2008	SPA	WASHINGTON DC	ESTADOS UNIDOS	TASCHEN
SANTOS QUARTINO DANIELA	2007	SPA: BEAUTY, HEALTH & DESIGN	MADRID	ESPAÑA	LOFT PUBLICATIONS
SANTOS QUARTINO DANIELA	2007	NUEVOS SPAS Y RESORTS	MADRID	ESPAÑA	REDITAR LIBROS
AUTOR	AÑO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	CIUDAD	PAÍS	EDITORIAL
ACEVEDO L.	2000	APRENDER JUGANDO		MÉXICO	LIMUSA
ALANÍS HUERTA, ANTONIO	1993	FORMACIÓN DE FORMADORES	D.F.	MÉXICO	TRILLAS
ALEJANDRO MENDOZA NÚÑEZ	2005	MANUAL PARA DETERMINAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	D.F.	MÉXICO	TRILLAS
ANDAH, KWEKU.	1990	TRAINING PROCESSS IN A CHANGING ENVIRONMENT: RESPONSABILITY FOR PLANNING AND EXECUTION.	ABIDJAN	ÁFRICA	AFRICAN DEVELOPMENT BANK, TRAINING CENTER
ANUIES		REVISTA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. VOL. XXIV (2)	D.F.	MÉXICO	
ARAUJO CHADWICK	1997	TECNOLOGÍA EDUCACIONAL PARA EL		MÉXICO	PIADOS EDUCADOR

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

**REVISÓ:** COMISIÓN DE RECTORES

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010



		DOCENTE TEORÍAS			
ARREDONDO MARTIANIANO Y ÁNGEL DÍAZ BARRIGA	1989	FORMACIÓN PEDAGÓGICA PARA PROFESORES UNIVERSITARIOS; TEORÍAS Y EXPERIENCIAS EN MÉXICO.		MÉXICO	ANUIDES
BLOOM, BENJAMÍN	1973	TAXONOMÍA DE LOS OBJETIVOS DE LA EDUCACIÓN.	BUENOS AIRES	ARGENTINA	EL ATENEO
BRUCK, NICHOLAS	1991	RETOOLING DEVELOPMENT BANK FOR THE 1990 IN THE AREA OF TRAINING AND EDUCATION.			EDI
CARRENO, F.	1986	ENFOQUES Y PRINCIPIOS TEÓRICOS DE LA EVALUACIÓN.	D.F.	MÉXICO	TRILLAS
CASSE, PIERRE.	1981	TRAINING FOR THE CROSS-CULTURAL MIND	WASHINGTON D.C.	EU	SETAR
CASTRO HERRERA, BENJAMÍN	1982	CAPACITACIÓN: DISEÑO TECNOLÓGICO DE CURSOS.			
CIRIGLIANO-VILLAVERDE	1998	DINÁMICAS DE GRUPOS Y EDUCACIÓN.	BUENOS AIRES	ARGENTINA	HUMANITAS
COLEGIO NACIONAL DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA	1999	FORMACIÓN DE FACILITADORES EN COMPETENCIAS.	D.F.	MÉXICO	SEP
CONOCER	1999	PROYECTO DE MODERNIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN TÉCNICA Y LA CAPACITACIÓN (PMETYC)	D.F.	MÉXICO	SEP
DÍAZ IBÁÑEZ, JESÚS.	1987	PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.	D.F.	MÉXICO	DIANA
FERNÁNDEZ ADALBERTO ET AL.	1989	MÉTODOS Y TÉCNICAS EN LA EDUCACIÓN DE ADULTOS	ZARAGOZA	ESPAÑA	
FERRENI, MA. RITA.	1975	EDUCACIÓN DINÁMICA: BASES DIDÁCTICAS		MÉXICO	PROGRESO
FRANCIA, ALFONSO.		DINÁMICA DE GRUPOS (CURSOS PARA JÓVENES CRISTIANOS ANIMADORES DE GRUPOS)		MÉXICO	EDICIONES DON BOSCO.

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

**REVISÓ:** COMISIÓN DE RECTORES

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

FRITZEN, SILVINO JOSÉ	1988	SETENTA EJERCICIOS PRÁCTICOS DE DINÁMICA DE GRUPO	MADRID	ESPAÑA	EDITORIAL SALTERRAE.
GAGNE, ROBERT	1973	ESPECIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE LA EDUCACIÓN		MÉXICO	EDITORIAL GUAJARDO
GARCÍA, MARIO.	1983	EL TRABAJO EN EQUIPO.		MÉXICO	FONDO EDUCATIVO INTERAMERICANO.
GONZÁLEZ GARCÍA, ANA MARÍA	1987	EL ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA. (APLICACIONES A LA EDUCACIÓN)	D.F.	MÉXICO	TRILLAS
GOOD, T. L.	1993	PSICOLOGÍA EDUCACIONAL.		MÉXICO	INTERAMERICANA.
INSTITUCIONES DE INVESTIGACIÓN SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN A.C.	1971	LA CAPACITACIÓN Y LA EDUCACIÓN CONTINUA DE INGENIEROS CIVILES EN EL SECTOR PÚBLICO.		MÉXICO	EDITORIAL GABRIEL VÁZQUEZ F.
JAIME A. GRADOS	2005	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL	D.F.	MÉXICO	TRILLAS
JOAQUÍN RODRÍGUEZ VALENCIA	2000	ADMINISTRACIÓN MODERNA DEL PERSONAL (FUNDAMENTOS)	D.F.	MÉXICO	ECATSA
LEÓN, A.	1986	PSICOPEDAGOGÍA DE LOS ADULTOS.	D.F.	MÉXICO	SIGLO XXI
MAGER, ROBERT F.	1973	FORMULACIÓN OPERATIVA DEL OBJETIVO DEL OBJETIVO DIDÁCTICO.	MADRID	ESPAÑA	MAROVA
MEHRENS, CIARIZIO, CRAIG.	1985	PSICOLOGÍA EDUCATIVA CONTEMPORÁNEA.	D.F.	MÉXICO	LIMUSA.
MICKEACHI R.	1980	MÉTODOS DE ENSEÑANZA.		MÉXICO	HNOS. HERRERO.
MONTES GUTIÉRREZ, ISIDARO.		DESARROLLO HUMANO DIRECTIVO.	D.F.	MÉXICO	LIMUSA.
MORENO, SALVADOR.		LA EDUCACIÓN CENTRADA EN LA PERSONA		MÉXICO	EDITORIAL EL MANUAL MODERNO.
MORRIS, CHARLES G.	1987	INTRODUCCIÓN A LA PSICOLOGÍA.		MÉXICO	PRETICE MAY HISPANOAMERICANA, S. A.
NERICI, IMIDEO G.	1990	HACIA DIDÁCTICA GENERAL DINÁMICA.		MÉXICO	EDITORIAL KAPELUZ
NEWSTROM, J. Y. SKANNELL, E.	1990	CIEN EJERCICIOS PARA DINÁMICA DE GRUPOS.		MÉXICO	EDITORIAL MC GRAW HILL

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

**REVISÓ:** COMISIÓN DE RECTORES

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

REYES PONCE, AGUSTÍN.	1983	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (PRIMERA PARTE)	D.F.	MÉXICO	LIMUSA
SVERDLIK, VARELA Y OTROS.	1985	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL.	MADRID	ESPAÑA	EDITORIAL IBEROAMERICANA.
VILLANUEVA, MARTÍN A.	1989	HACIA UN MODELO INTEGRAL DE LA PERSONALIDAD.		MÉXICO	EDITORIAL EL MANUAL MODELO.
Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
JOSEPH HAIR	(2010)	ADMINISTRACIÓN DE VENTAS: RELACIONES Y SOCIEDADES CON EL CLIENTE	MÉXICO, D.F.	MÉXICO	CENGAGE LEARNING
HUGHES, MCKEE, SINGLER	(2000)	ADMINISTRACIÓN DE VENTAS UN ENFOQUE DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL	MÉXICO	MÉXICO	THOMSON LEARNIG
DENNIS L. WILCOX	(20019	RELACIONES PÚBLICAS. ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS	MADRID	ESPAÑA	PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
RAYMOND SIMON	(2004)	RELACIONES PÚBLICAS. TEORÍA Y PRÁCTICA	MÉXICO, D.F.	MÉXICO	EDITORIAL LIMUSA
RÍOS SZALAY, JORGE	(1990)	RELACIONES PUBLICAS: SU ADMINISTRACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES	MÉXICO, D.F.	MÉXICO	TRILLAS
FERRELL, O.C.; Y HARTLINE, M.D.	(2006)	ESTRATEGIA DE MARKETING	MEXICO	MEXICO	THOMSON
KOTLER, PHILIP	(2008)	MERCADOTECNIA PARA HOTELERÍA Y TURISMO	MEXICO	MÉXICO	PRENTICE HALL HISPANOAMERICANA, S.A.
MERCADO, SALVADOR	(2000)	MERCADOTECNIA ESTRATÉGICA, ESTRATEGIAS PARA LOGRAR UNA MAYOR RENTABILIDAD EN LA EMPRESA	MÉXICO	MÉXICO	INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS.
EDUARDO PARRA LÓPEZ	(2006)	GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS	MADRID	ESPAÑA	MCGRAW-HILL INTERAMERICANA
HUGO BRUNETTA	(2009)	DEL MARKETING RELACIONAL AL CRM	BUENOS AIRES	ARGENTINA	DISTAL
ROBBINS, STEPHEN	1998	LA ADMINISTRACIÓN EN EL MUNDO DE HOY	D.F.	MÉXICO	PRENTICE HALL

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

**REVISÓ:** COMISIÓN DE RECTORES

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

KOTLER, PHILIP Y GARY ARMSTRONG	(2008)	FUNDAMENTOS DE MARKETING. OCTAVA EDICIÓN	MEXICO	MÉXICO.	PEARSON EDUCACIÓN
CÁRDENAS, TABARES FABIO	(2007)	MERCADOTECNIA Y PRODUCTIVIDAD TURÍSTICA	MEXICO	MÉXICO	TRILLAS
AUTOR	AÑO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	CIUDAD	PAÍS	EDITORIAL
GUERRERO VERDEJO SERGIO	2005	INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DE LA NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	PORRÚA
MAUBERT JEAN FRANCOIS	2006	NEGOCIAR, LAS CLAVES PARA TRIUNFAR	BARCELONA	ESPAÑA	ALFAOMEGA, MARCOMBO
OVEJERO BERNAL ANASTASIO	2004	TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN	MADRID	ESPAÑA	MC GRAW HILL
GERHARD GSCHWANDTNER	2007	MANUAL DEL GERENTE DE VENTAS	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	MC GRAW HILL
HUGHES DAVID, MCKEE DARYL Y SINGLER CHARLES	2004	ADMINISTRACIÓN DE VENTAS	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	THOMPSON
HARTLEY	2004	ADMINISTRACIÓN DE VENTAS	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	CECSA
ACERENZA MIGUEL ÁNGEL	2004	MARKETING HOTELERO	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
CÁRDENAS TABARES FABIO	2004	MERCADOTECNIA Y PRODUCTIVIDAD TURÍSTICA	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
GALLEGO JESUS FELIPE	2008	MARKETING PARA HOTELES Y RESTAURANTES, LOS NUEVOS ESCENARIOS	MADRD	ESPAÑA	PARANINFO

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

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN DE RECTORES

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010