

PROGRAMA DE CURSO

Nombre de la asignatura: Hotelería y servicios turísticos	Ciclo: Primavera 2024.
Profesora: Dra. Margarita de Abril Navarro Favela Correo electrónico: margarita.navarro@uimqroo.edu.mx	Clave: TUAL-207
Objetivo general: el/la estudiante analizará, con un enfoque intercultural, el funcionamiento y la importancia de los servicios que integran la oferta de un destino turístico tales como: hoteles, restaurantes, operadoras turísticas, agencias de viajes, rentadoras de autos, oficinas de informes y los servicios complementarios. Objetivos específicos: a) Conocer los conceptos de hotelería y servicios turísticos. b) Identificar los diferentes departamentos y áreas de un hotel. c) Diferenciar los servicios turísticos por funciones, características y clasificación. d) Interpretar las diferentes modalidades de servicios turísticos.	Horas: 48 Créditos 6
Antecedentes académicos: tener conocimientos básicos de administración y de turismo.	
Articulación con otras experiencias formativas del mapa curricular (relación vertical y horizontal con otras asignaturas): Introducción al turismo alternativo, Desarrollo sostenible, Taller de elaboración y evaluación de proyectos de inversión, Sostenibilidad turística, Diseño de productos y servicios turísticos, Legislación turística, Introducción a la administración y la calidad en el servicio.	
Competencias generales y específicas a desarrollar: Al terminar el curso el/la estudiante contará con conocimientos, habilidades y actitudes para trabajar en un hotel, restaurante, agencia de viajes, tour operadora o emprender un proyecto que ofrezca servicios turísticos.	
Contribución al perfil de egreso: quien egrese de la Licenciatura en Turismo Alternativo podrá laborar o crear una empresa turística con profesionalismo, buena presentación, amabilidad y actitud de servicio, siguiendo los principios interculturales y del buen vivir.	
Nota: Las clases son presenciales pero se compartirán los materiales del curso y se asignarán las tareas en Classroom.	

Temario

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
Tema 1: Encuadre del curso			
Objetivo: el/la estudiante conocerá la naturaleza y características del curso así como el nivel de conocimientos que posee sobre el tema.			
I	1.1.- Presentación de la Misión y Visión institucional, y su relación con la asignatura y el programa educativo. 1.2.- Evaluación diagnóstica de conocimientos. 1.3.- Presentación de resultados de la evaluación diagnóstica y comentarios. 1.4.- Presentación del programa del curso y acuerdos en la forma de evaluación. 1.5 Establecimiento de las normas grupales.	-Dinámica de bienvenida y rompe-hielo. -Estudiantes presentan la evaluación diagnóstica y la profesora retroalimenta. -La profesora presenta el contenido del programa de curso y resuelve dudas. -Acuerdos de los criterios de evaluación y forma de trabajo grupal. --Lluvia de ideas y reflexión para el establecimiento de las normas grupales.	Programa del curso.

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
		Tarea 1. El/la estudiante escribe una reflexión sobre cómo se relaciona el curso con la misión y visión de la universidad y cómo contribuye al perfil de egreso. Se entrega en Classroom.	
	Ceremonia intercultural de apertura del ciclo 'Primavera 2023'.		
	Tema 2: Introducción a la hotelería		
	Objetivo: el/la estudiante conocerá los antecedentes de la industria de la hospitalidad.		
II	2.1 Antecedentes históricos de la hospitalidad 2.1.1 Los orígenes de los viajes 2.2 Historia de la hotelería en el mundo 2.3 Desarrollo de la hotelería en México 2.4 La hotelería en Quintana Roo y la Península de Yucatán	Profesora: Exponer los subtemas 2.1, 2.2 y 2.3 y modera la participación de los/las estudiantes propiciando la reflexión. Tarea 2. Cada estudiante elabora un reporte de lectura sobre el origen de los viajes y la historia de la hotelería en México y el mundo. Tarea 3. Estudiante investiga el origen del turismo en la Península de Yucatán y la creación de Cancún como destino integralmente planeado.	Campos, (2002). Foster, (1994), Pp:9-23 Gray, (2006), Pp:11-19 Torre, (2007), Pp: 9-22 y Complementar con búsqueda en internet.
	-Evaluación de suficiencia de conocimientos.		
III	2.5 La operación hotelera 2.5.1 Naturaleza del trabajo hotelero y cómo tratar al huésped con calidad en el servicio. 2.5.2 Estándares básicos de servicio 2.5.3 Clasificación nacional e internacional de los hoteles 2.5.4 Tipos de alojamiento y sus características 2.5.5 Estructuras colectivas, cadenas hoteleras y franquicias; hoteles individuales. 2.5.6 Tendencias de la hotelería	-Se exponen 2 estados de la República Mexicana. -Profesora expone el subtema 2.5 (apartados 2.5.1 al 2.5.6) -Estudiante ve el video sobre César Ritz, participa con preguntas y respuestas. -Estudiante participa en un foro de discusión grupal sobre la evolución de la hotelería, del hospedaje convencional al Airbnb, en México y Quintana Roo (previa lectura). -Profesora modera la participación y propicia la reflexión grupal. Tarea 4. Estudiante investiga (a) cuáles son las 5 cadenas hoteleras más conocidas de México y (b) el Top 10 de hoteles mexicanos. Conocer y analizar el cuadro de	Foster, (1994), Pp:191-220 Hospitality & Service University (2015), Pp. 08-43 Lattin, (2008), Pp:65-76

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
		SECTUR con la Clasificación del Servicio de Hospedaje (el de las estrellas), y analizar algunos sistemas internacionales como el de la AAA. -Tarea en equipos -se asigna tema de exposición.	
IV	2.5.7 Tipos de clientes de hoteles y sus características 2.5.8 Solución de conflictos y palabras clave con los huéspedes 2.5.9 Tipos de comercialización	Profesora -Comparte una presentación en la que se presentan las características de cada segmento y del personal hotelero. Tarea 5 .-estudiante investiga sobre la evaluación en el servicio y la presentación personal. -Estudiante realiza un 'fact-sheet' con servicios específicos. -Profesora responde las preguntas de estudiantes, resolviendo dudas sobre el tema que investigaron.	Gray, (2006), Pp:20-35
Tema 3: Administración y operaciones hoteleras			
Objetivo: El estudiante diferenciará las funciones de los departamentos administrativos y operativos de un hotel.			
V	3.1 Estructura organizativa de un hotel. 3.1.1 Principales áreas y departamentos de un hotel	-Se exponen 2 estados de la República Mexicana. -Estudiantes participan con sus reflexiones sobre los subtemas vistos en el tema 2. -Profesora expone en qué consiste la estructura básica para la operatividad de un hotel. -Estudiante participa previa lectura. Tarea 6. Estudiante realiza su CV	Di Muro, (2007), Pp:29-31 Gray, (2006), Pp:57-71
VI	3.2 Departamentos administrativos del hotel 3.2.1 Recursos Humanos 3.2.2 Sanciones en el sistema turístico	-Estudiantes exponen 2 estados Equipo 1 de estudiantes: expone el subtema 3.2.1 y modera la participación de compañeros en preguntas y resolución de casos. Profesora retroalimenta sobre el subtema expuesto. -Se hacen prácticas de entrevista de personal.	Gray, (2006), Pp:72-83

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
		-Profesora expone el subtema 3.2.2.y pone ejemplos con base en el Buró Laboral..	
	1ª. Observación de clase.		
VII	3.2.3 Reservas 3.2.4 Contraloría/contabilidad	-Se expone 1 estado de México Equipo 2. -Estudiantes: exponen el subtema 3.2.3, moderan la participación de compañeros y resuelven casos. Profesora retroalimenta la exposición y pone ejemplos. Tarea 7. Estudiantes presenciales realizan un juego de roles, acorde a una reservación. Estudiantes no presenciales realizan un video en parejas, ejemplificando una reservación, según le asigne la profesora. Equipo 3. -Estudiantes: exponen el subtema 3.2.4, moderan la participación de compañeros y resuelven casos. Profesora: retroalimenta y pone ejemplos.	Gray, (2006), Pp:83-95
VIII	3.2.5 Ventas y Relaciones Públicas 3.2.5.1 Estrategias de Marketing 3.3 Departamentos Operativos del hotel 3.3.1 División cuartos/Ama de llaves.	-Estudiantes exponen 2 estados de la República Mexicana. Equipo 4. -Estudiantes: exponen el subtema 3.2.5, moderan la participación de compañeros y resuelven casos. Profesora: retroalimenta y pone ejemplos. Equipo 5. -Estudiantes: exponen el subtema 3.3.1, moderan la participación de compañeros y resuelven casos. Profesora: retroalimenta y pone ejemplos.	Hernández, (2014). Pp:17 – 25
IX	3.3.2 La recepción 3.3.3 Concierge, mayordomo y botones	-Estudiantes exponen 2 estados de México. Equipo 6. -Estudiantes: exponen el subtema 3.3.2 y 3.3.3, moderan la participación de compañeros y resuelven casos.	Gray, (2006), Pp:113-128

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
		Profesora: retroalimenta y pone ejemplos. Profesora: retroalimenta y pone una dinámica de representación de roles en recepción. Para que participen estudiantes durante la sesión.	
X	Evaluación Parcial Estudiante realiza su examen de manera individual.		
XI	3.3.4 Teléfonos. 3.3.5 Alimentos y Bebidas.	-Estudiantes exponen 2 estados de la República Mexicana. Equipo 8 Estudiantes: exponen los subtemas 3.3.4 y 3.3.5, moderan la participación de compañeros y resuelven casos. Profesora: retroalimenta y pone ejemplos. Equipo 9 .-Estudiantes: exponen el subtema 3.3.6, moderan la participación de compañeros y resuelven casos. Profesora: retroalimenta y pone ejemplos. *Se retroalimentan los resultados de la evaluación parcial.	Gray, (2006), Pp:128-145 Gray, (2006), Pp:158-175 Gray, (2006), Pp:146-157; 177-198
XII	3.3.6 Mantenimiento y otros servicios de un hotel. *Salida de campo para conocer los departamentos de un hotel y entrevistar a un ama de llaves.	-Estudiantes exponen 2 estados de México. Equipo 10 .-Estudiantes: exponen el subtema 3.3.7, moderan la participación de compañeros y resuelven casos. Profesora: retroalimenta y pone ejemplos.	
<p>Tema 4: La organización moderna de los viajes Objetivo: El/la estudiante identificará otros servicios turísticos que tienen estrecha relación con la hotelería.</p>			

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
XII	4.1 Las agencias de viaje. 4.1.1 Antecedentes 4.1.2 Permisos y requisitos. 4.1.3 Funciones y clasificación de las Agencias. 4.1.4 Requisitos básicos para la operación de una agencia de viajes 4.1.5 Características operacionales y organizacionales de la Agencia de Viajes. 4.2 Las Tour Operadoras 4.3 Los DMC	-Profesora expone los antecedentes de las Agencias de Viajes. Equipo 11. -Estudiantes: exponen los subtemas 4.1.2 al 4.1.5, moderan la participación de compañeros y resuelven casos. Profesora: retroalimenta y pone ejemplos. Tarea 8. Estudiantes investigan y elaboran una tabla comparativa de las Agencias de viajes/DMC/Tour operadoras.	Acerenza, (2009), Pp:21-63 Foster, (1994), Pp:30-39, 255-270
XIII	4.4 El servicio de alimentos y bebidas 4.4.1 Clasificación de los establecimientos de alimentos y bebidas 4.4.2 Áreas funcionales de los establecimientos de A y B. 4.4.3 Equipamiento	Profesora expone la presentación del tema 4.4 con ejemplos y casos de las clásicas y nuevas tendencias de servicios de alimentación. Estudiantes: -Participan con opiniones fundamentadas en conocimientos y experiencia previa. -Responde preguntas de la profesora y sus compañeros(as).	Foster, (1994), Pp:229-245 Sutherland (2010). Torre (2009).

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
XIV	<p>4.5 El servicio de transportación</p> <p>4.5.1 Líneas aéreas</p> <p>4.5.2 Líneas de autobuses turísticos</p> <p>4.5.3 Arrendamiento de automóviles</p> <p>4.5.4 Cruceros turísticos</p> <p>4.6 Servicios turísticos en línea</p> <p>4.6.1 Tecnologías de la información y comunicación (TIC) aplicadas en el sector turístico.</p>	<p>-Estudiantes exponen dos estados de México.</p> <p>Equipo 12.-Estudiantes: exponen el subtema 4.5 (incluye del 4.5.1 al 4.5.4), moderan la participación de compañeros y resuelven casos.</p> <p>Profesora: retroalimenta y pone ejemplos.</p> <p>Equipo 13.-Estudiantes: exponen el subtema 4.6, moderan la participación de compañeros y resuelven casos.</p> <p>Profesora: retroalimenta y pone ejemplos.</p> <p>Tarea 9. Estudiante investiga y elabora un reporte sobre las crisis del turismo a nivel mundial y en México, destacando los cambios a partir de la pandemia producida por la Covid-19 y sus principales efectos en el estado de Quintana Roo.</p>	<p>Foster, (1994), Pp:255-270</p> <p>Torre (2000).</p> <p>Campos (2015)</p>
<p>Tema 5: El turismo ante las pandemias y otros retos</p> <p>Objetivo: El/la estudiante contrastará los cambios en los servicios turísticos a partir de la pandemia, reflexionando en torno a las necesidades de innovación y competitividad en el sector turismo.</p>			
XV	<p>5.1 Las crisis del turismo y sus retos.</p>	<p>-La profesora hace una introducción general al tema y proporciona las instrucciones para iniciar una mesa redonda en la que se aborden las causas y efectos de las crisis del turismo y cómo repercuten en la vida de sus profesionales/operativos del sector, especialmente en el estado de Quintana Roo.</p> <p>Estudiantes participan con sus reflexiones y opiniones fundamentadas.</p> <p>Tarea 10. Estudiantes escriben una reflexión personal sobre el tipo de turismo que le gustaría impulsar en su comunidad (características de sus servicios y de su turista a captar).</p> <p>-Repaso general e instrucciones para examen comprensivo.</p>	<p>Palafox, A. y Rubí-González, F. (2020).Pp.31-148.</p>

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
XVI	Exposición del proyecto integrador	-Estudiantes exponen sus proyectos finales. -Profesora y profesionales invitados retroalimentan.	La que se utilizó a lo largo del curso
XVI I	-Evaluación comprensiva del curso- -En la fecha asignada por control escolar. -Retroalimentación de la evaluación. -Sesión de presentación de calificaciones finales y aclaración de dudas.		
	Ceremonia de Cierre de ciclo escolar de primavera 2023.		

Evaluación

Criterios y procedimientos de evaluación y acreditación del estudiante	Porcentaje
1. Una evaluación parcial de conocimientos. Evaluación parcial (temas 1, 2 y 3, este último sólo hasta el 3.3.3) valor 15%, en la semana X.	15
2. Un proyecto integrador individual, con base en su trabajo de titulación, los servicios turísticos y la contingencia por COVID-19.	20
3. Una evaluación comprensiva en la semana XVII (todos los temas y subtemas).	20
4. Valores y principios del Código de Ética de la UIMQROO	10
5. Interculturalidad: *Tareas, resolución de casos y participaciones en clase, 10. *Vinculación, salida de campo a hoteles, 5. *Exposición en equipo de un subtema del curso, 5. *Exposición de un estado de la República Mexicana (nombre completo del estado, escudo, capital, ubicación, áreas naturales protegidas, principales atractivos, servicios y rutas turísticas, pueblos mágicos y costo de José Ma. Morelos a la capital del estado que se exponga.) 5 puntos. *Proyecto final individual: “el tour de mis sueños”, 10. Lugar (es), requisitos legales y sanitarios, costo del transporte, alojamiento, alimentos, duración y actividades a realizar, tipo de moneda y valor de cambio. \$100,000.00 M.N. *Asistencia: al menos al 80% de las clases para presentar el examen. Comprehensivo.	35
Total	100 %

Perfil del docente: el profesor debe tener formación y experiencia de trabajo en el sector turismo, así como experiencia docente y de investigación en el tema.

Bibliografía

Principal

- Acerenza, M. A. (1990) (reimp.2009), *Agencias de viajes: organización y operación*, México, Trillas.
- Campos, B. L. (Coord.) (2015). *Análisis y perspectivas: innovación, desarrollo y nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) aplicadas en el sector turístico*. México: Universidad de Quintana Roo-Editorial LGS Escolar, S. A. de C. V.
- Di Muro Pérez, L. (1999) (reimp.2007), *Manual práctico de recepción hotelera*, México, Trillas.
- Foster, D. L. (1994), *Introducción a los viajes y al turismo*, México, Mc Graw-Hill Interamericana de México, S. A.

de C. V.

Hospitality & Service University (2015), Manual Estándares de Servicio. Hoteles 3 y 4 estrellas. Consultado el 31 de enero de 2024 en: <<http://hsu.cl/wp-content/uploads/2015/11/estandares.pdf>>

Gray, W. S. (2006) (reimp.2007), *Hoteles y Moteles: administración y funcionamiento*, México, Trillas.

Lattin, G. W. (2008), *Administración Moderna de Hoteles y Moteles*, 2ª ed., México, Trillas.

Palafox, A. y Rubí-González, F. (2020). La gota que derramó el vaso en el turismo en Quintana Roo, México: precariedad laboral y COVID-19. La gota que derramó el vaso en el turismo en Quintana. Dimensiones turísticas (4): 131-148. <https://doi.org/10.47557/IMG05677>

Sutherland, D. (2010) *Servicio de la restaurantería*, México, Trillas

Torre, F. de la (2007) (reimp.2009), *Administración hotelera: división cuartos*, 3ª ed., México, Trillas.

Torre, F. de la (2007) *Agencia de viajes y transporte*. México, Trillas

Torre, R. de la (2009) *Administración Hotelera 2 Alimentos y bebidas*, México Trillas.

Complementaria

Campos, B. L. (2002) “La costa del caribe mexicano, urbanización turística, desarrollo y vulnerabilidad ambiental”, en UQROO, *Anuario de la división de estudios internacionales y humanidades*, Vol.2, 1ª edición, Sans Serif editores, Chetumal, México.

Patiño, M. y Cruz, G. (2020). Las medidas adoptadas por las entidades federativas ante la emergencia del Covid-19. *Cuaderno de Investigación (7)*: 31-36.

Secretaría de Salud (2020). *Coronavirus COVID-19 comunicado técnico diario*. Consultado el 24 de enero de 2023. Recuperado de: <https://coronavirus.gob.mx/>

Secretaría de Turismo del estado de Quintana Roo (2021). *Plan Maestro de Turismo Sustentable Quintana Roo 2030*. <https://sedeturqroo.gob.mx/pmts2030/>