

PROGRAMA DE CURSO

Nombre de la asignatura: Hotelería y servicios turísticos	Ciclo: Primavera 2019
Profesor: Dra. Margarita de Abril Navarro Favela Correo electrónico: margarita.navarro@uimqroo.edu.mx	Clave: TUAL-207
Objetivo general: el estudiante analizará el funcionamiento y la importancia de los servicios que integran la oferta de un destino turístico tales como: hoteles, operadoras turísticas, agencias de viajes, oficinas de informes así como los servicios complementarios y la relación de la industria hotelera con las demás industrias turísticas. 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.	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.	
Competencias generales y específicas a desarrollar: Al terminar el curso el 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: el egresado de la Lic. En Turismo Alternativo podrá laborar en una empresa turística con profesionalismo, buena presentación y actitud positiva de servicio.	

Temario

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
Tema 1: Encuadre del curso			
Objetivo: el estudiante conocerá la naturaleza y características del curso así como el nivel de conocimientos 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 acordar la forma de evaluación. 1.5 Establecimiento de las normas grupales.	-Resolver la evaluación diagnóstica -Revisar grupalmente el contenido del programa de curso. -Escribir una reflexión sobre cómo se relaciona el curso con la misión y visión de la universidad y cómo contribuye al perfil de egreso. -Lluvia de ideas y reflexión para el establecimiento de las normas grupales	SIGC y Programa del curso
Ceremonia intercultural de apertura del ciclo 'Primavera 2019'.			
Tema 2: Introducción a la industria hotelera			
Objetivo: el 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	Estudiante:	Campos, (2002). Foster, (1994), Pp:9-23 Gray, (2006), Pp:11-19

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
	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	Estudiante: -Elaborar reportes de lectura sobre el origen de los viajes y la industria de la hospitalidad. -Investigar cuáles son las 10 cadenas hoteleras más conocidas de México y el Top 10 de hoteles mexicanos. -Participar en un foro de discusión sobre la evolución de la hotelería en México y Quintana Roo (previa lectura). Profesora: Exponer el tema y moderar la participación de los estudiantes propiciando la reflexión.	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	Estudiantes: -Investigar en referencias electrónicas y bibliográficas los subtemas. -Hacer un mapa conceptual de los subtemas 2.5.1, 2.5.4, 2.5.5 y 2.5.7 -Hacer un mapa mental de los subtemas 2.5.2, 2.5.3 y 2.5.6. Profesor: exponer y presentar ejemplos. -Evaluación en el servicio y la presentación.	Foster, (1994), Pp:191-220 Hospitality & Service University (2015), Pp. 08-43 Lattin, (2008), Pp:65-76
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	-Hacer un mapa conceptual de la ISO 9001:2000 (sobre la importancia de la calidad y el servicio))	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. (Como actividades, al finalizar el tema 2 podrían realizar un juego de roles en el que se simule un hotel y cómo interactúan las partes involucradas de las diferentes áreas y departamentos).			
V	3.1 Estructura organizativa de un hotel. 3.1.1 Principales áreas y departamentos de un hotel	Estudiantes: -Hacer un reporte de lectura. -Realizar un ejemplo de organigrama de un hotel. Profesor: expone.	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: exponer en equipo, moderar participación de compañeros y resolver casos.	Gray, (2006), Pp:72-83

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
		Profesor: retroalimenta y pone ejemplos con base en el Buró Laboral.	
	1ª. Observación de clase.		
VII	3.2.3 Reservas 3.2.4 Contraloría/contabilidad	Estudiantes: exponer en equipo, moderar participación de compañeros y resolver casos. Profesor: retroalimenta y pone ejemplos.	Gray, (2006), Pp:83-95
VIII	3.2.4 Ventas y Relaciones Públicas 3.3 Departamentos Operativos del hotel 3.3.1 División cuartos	Estudiantes: exponer en equipo, moderar participación de compañeros y resolver casos. Profesor: retroalimenta y pone ejemplos.	Hernández, (2014). Pp:17 – 25
IX	3.3.2 La recepción 3.3.3 Botones	-Estudiantes: exponer en equipo, moderar participación de compañeros y resolver casos. -Profesor: retroalimenta y pone ejemplos.	Gray, (2006), Pp:113-128
	Actividades a realizar por los estudiantes en el marco de la Feria Expo-Mor (se definirán grupalmente y en Academia de Turismo Alternativo).[S1] Primera evaluación Parcial Retroalimentación de la evaluación parcial.		
X	3.3.4 Concierge 3.3.5 Mayordomo 3.3.6 Teléfonos 3.3.7 Redes sociales y páginas web.	-Estudiantes: exponer en equipo, moderar participación de compañeros y resolver casos. -Profesor: retroalimenta y pone ejemplos.	Gray, (2006), Pp:128-145
XI	3.3.8 Alimentos y Bebidas 3.3.9 Ama de llaves	-Estudiantes: exponer en equipo, moderar participación de compañeros y resolver casos. -Investigar el distintivo H. -Profesor: retroalimenta y pone ejemplos.	Gray, (2006), Pp:158-175
XII	3.3.10 Mantenimiento 3.3.11 Otros servicios del hotel	-Estudiantes: exponer en equipo, moderar participación de compañeros y resolver casos. -Profesor: retroalimenta y pone ejemplos.	Gray, (2006), Pp:146-157; 177-198
	2ª. Observación de clase.		
XIII	-Segunda evaluación parcial -Resultados y retroalimentación		
Tema 4: La organización moderna de los viajes Objetivo: El estudiante identificará otras industrias turísticas que tienen estrecha relación con la industria hotelera.			

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
XIV	4.1 Las agencias de viaje *Antecedentes *Permisos y requisitos *Principales características operacionales—organizacionales Aspectos financieros- Modelo básico para el establecimiento- Definición del campo de negocios	Estudiantes: -Elaborar un cuadro sinóptico. Profesor: revisa y retroalimenta.	Acerenza, (2009), Pp:21-63 Foster, (1994), Pp:30-39, 255-270 SECTUR (2006).
	4.1.1 Funciones y clasificación de las Agencias. 4.1.2 Requisitos básicos para la operación de una agencia de viajes 4.1.3 Características operacionales y organizacionales de la Agencia de Viajes. 4.2 Las Tour Operadoras 4.3 Los DMC		
-Viaje de prácticas			
XV	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	Estudiantes: -Investigar y hacer un esquema. -Resolver casos Profesor: exponer ejemplos y casos.	Foster, (1994), Pp:229-245 Sutherland (2010). Torre (2009).
	Ceremonia de petición de lluvia Ch'á cháak.		
XVI	4.5 El servicio de transportación 4.5.1 Líneas aéreas 4.5.2 Líneas de autobuses turísticos 4.5.3 Arrendamiento de automóviles 4.5.4 Cruceros turísticos 4.6 Servicios turísticos en línea	Estudiantes: -Elaborar un mapa conceptual Profesor: Exponer y moderar la participación.	Foster, (1994), Pp:255-270 Torre (2000)
	Ceremonia de Cierre de Ciclo.		
XVII	-Exposición del trabajo integrador individual ('Tour de mis sueños) y el trabajo en equipo (proyecto turístico). -Evaluación comprensiva del curso -Retroalimentación de la evaluación. -Sesión de presentación de calificaciones finales y aclaración de dudas		

Evaluación

Criterios y procedimientos de evaluación y acreditación del estudiante	Porcentaje
1. Dos evaluaciones parciales. Primera evaluación parcial (tema 1 y subtema 2.1, valor 15%, semana V) Segunda evaluación parcial(tema 2, valor 15%, semana XIII)	30
2. Una evaluación comprensiva en la semana XVII	15

3. Valores: asistencia, puntualidad, honestidad, responsabilidad, respeto y justicia.	10
4. Interculturalidad: *Tareas, resolución de casos y participaciones en clase, 10. *Exposición en equipo de un subtema del curso, 5. *Exposición de un estado de la República Mexicana (nombre, capital, ubicación, atractivos, servicios y rutas turísticas, costo de José Ma. Morelos a la capital del estado que se exponga.), 5. *Proyecto final individual: “el tour de mis sueños”, 10. Lugar (es), requisitos, costo del transporte, alojamiento, alimentos, duración, tipo de moneda y valor de cambio. \$90,000.00 M.N. *Proyecto final en equipo: producto innovador de servicios turísticos, 15 *Asistencia: al menos al 80% de las clases para presentar el examen.	45
Total	100 %

Evaluación del Profesor(a) en aula por parte del coordinador(a) o profesor(a) designado(a)

Criterios.

1. Puntualidad en el inicio y la conclusión de la clase.
2. Comunicación de los objetivos de la clase comunicados con claridad.
3. Desarrollo del tema de la clase.
4. Participación de la mayoría de los estudiantes de la clase.
5. Estrategia(s) pedagógica congruente con los objetivos de la clase.
6. Uso de apoyo(s) didáctico(s).
7. Atención a las dudas u observaciones de los estudiantes.
8. Interés por parte de los estudiantes en el tema de la clase.
9. Respeto mutuo entre profesor y estudiantes, así como entre estudiantes.
10. Evaluación del aprendizaje del tema integrada al desarrollo de la clase.

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.
- 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 08 de enero de 2019 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.
- SECTUR (2006) “Estudio estratégico sobre las DMC en México” Consultado el 08 de enero de 2019 en: <http://ictur.sectur.gob.mx/pdf/estudioseinvestigacion/calidadycompetitividad/ESTUDIO_DMC.pdf>
- 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.

Destino Negocio (2015). Manejo de conflictos: conoce 10 frases que debes utilizar con los clientes alterados.

Consultado el 08 de enero de 2019 en: <https://destinonegocio.com/mx/emprendimiento-mx/manejo-de-conflictos-conoce-10-frases-que-debes-utilizar-con-los-clientes-alterados/>