

Gestión de Empresas de Alimentos y Bebidas

DATOS GENERALES

1. Nombre de la asignatura

Gestión de Empresas de hospedaje

2. Nivel de formación

Licenciatura

3. Clave de asignatura

I5512

4. Prerrequisitos

Fundamentos del Turismo

5. Área de formación

Básica Particular

6. Departamento

Departamento de Turismo, Recreación y Servicio

7. Academia

Academia de Gestión Turística

8. Modalidad

Presencial

9. Tipo de asignatura

Curso-Taller

10. Carga horaria

Teoría: 40 horas

Práctica: 40 horas

Total: 80 horas

11. Créditos

8

12. Trayectoria de la asignatura

Esta asignatura es de carácter obligatorio, el alumno ya habrá cursado su prerrequisito de Fundamentos del Turismo de tronco común.

CONTENIDO DEL PROGRAMA

13. Presentación

La importancia de esta asignatura radica en la formación teórico-práctica que se facilitará al alumno sobre los distintos conceptos clave y herramientas que se utilizan en la gestión de servicios de hospedaje en la actualidad. Dicho conocimiento facilitará el surgimiento de nuevas ideas para hacer frente a los cambios, manteniendo una visión innovadora para gestionar de una manera más competitiva y productiva las empresas de hospedaje.

14. Objetivos del programa

El alumno gestionará empresas de servicios de hospedaje.

15. Contenidos del programa

Contenido temático

UNIDAD 1. CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

UNIDAD 2. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES INTRADEPARTAMENTALES E INTERDEPARTAMENTALES

UNIDAD 3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEPARTAMENTAL

UNIDAD 4. GESTIÓN DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

Contenido desarrollado

UNIDAD 1. CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Objetivo: El alumno reconocerá diversos tipos de gestión de alojamientos.

1.1. Antecedentes de los servicios de alojamiento, sus principales características y los hoteleros con mayores aportaciones a través de la historia. Origen de la palabra hospitalidad, énfasis a partir del siglo XV a la fecha. Principales características: Perecedero, temporal, inseparable, no almacenable, fluctuaciones de demanda por temporada, costos fijos en la operación son altos. Planes de alojamiento: plan europeo, continental, americano, todo incluido. Principales hoteleros: E.M. Statler, Conrad Hilton, Cesar Ritz, William Waldorf, Aston y Jacob Astor, Kemmons Wilson, J.W. Marriot, Ernest Henderson y Robert Moore, Ray Schultz.

1.2. Los diferentes tipos de establecimientos de hospedaje.

Hoteles, (expres, boutiques, bed and breakfast, ecológicos, luxury, temáticos, entre otros) haciendas y casonas moteles, condominios, suites, pensiones, albergues, bungalows, cabañas, tiempos compartidos, tráiler park, cruceros, entre otros (ubicación u rango de servicios)

1.3. Criterios de categorización de los establecimientos de hospedaje. Gran turismo, por estrellas, por diamantes.

1.4. Distintivos hoteleros en México y el mundo. (H-T-M, Tesoros de México) y las principales tendencias de los servicios de alojamiento.

1.5. Tipos de gestión de alojamientos.

Hoteles independientes y de cadena (e.g., franquicias, joint ventures, contratos de gestión, arrendamiento, propietarios.) el top 10 de las cadenas hoteleras a nivel mundial y las principales cadenas mexicanas.

1.6. Características de la propuesta del tipo de establecimiento de hospedaje a desarrollar.

1.7. Código Ético Mundial para el Turismo (OMT) Artículo 1 Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuo entre hombres y sociedades. Fracciones 1,2 y 3.

1.8. Código Ético Mundial para el Turismo (OMT) Artículo 9 Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico Fracciones 1,2,3,4,5 y 6.

UNIDAD 2. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES INTRADEPARTAMENTALES E INTERDEPARTAMENTALES

Objetivo: El alumno explicará las operaciones que realizan los diversos departamentos a nivel interno e interdepartamental, con énfasis en el departamental de División Cuartos.

2.1. Los principales departamentos de empresas de hospedaje:

División cuartos: ama de llaves, lavandería, tintorería, áreas públicas, ropería, recepción, reservaciones, botones, concierge, teléfonos, animación y recreación, piso ejecutivo, auditoria nocturna y seguridad.

Ventas: Grupos y convenciones, relaciones públicas, cuentas comerciales y mercadotecnia.

Mantenimiento: mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo.

Contraloría: caja general, auditoria nocturna (ingresos), crédito y cobranza, cuentas por cobrar(egresos), nomina.

Alimentos y bebidas: compras, almacén, cocina, stewards, centros de consumo, banquetes, room service, minibar.

Recursos humanos: capacitación, reclutamiento y selección.

2.2. Las operaciones de los diversos departamentos a nivel interno e interdepartamental, con un énfasis en el departamento de División cuartos.

Principales temas a cubrir para División Cuartos:

Reservaciones: fuentes de reservaciones y tarifas, tipos de reservaciones, pasos para hacer una reservación, tipos de habitación, tipos de ocupación, sistemas de reservaciones, inventarios, comisiones e intermediarios, pronósticos de ocupación, control de allotments, sobreventa, yield management.

Recepción: registro de huéspedes, salida de huéspedes, reportes de ocupación, auditoria nocturna, manejo de sobreventas, aplicación de upgrade, manejo de grupos, manejo de VIPS.

Ama de llaves: limpieza de habitaciones y áreas públicas, inventario de habitaciones, reportes de mantenimiento, manejo y almacenamiento de blancos y amenidades, servicio de lavandería y tintorería, objetos perdidos, solicitud y manejo de suministros de limpieza, elaboración de check list, actividades y horarios asignados al personal, elaboración de reportes.

Teléfonos: uso de fraseología, manejo de llamadas internas y externas, reportes de llamadas oficiales, llamadas despertador, llamadas oficiales, reportes de cargos de llamadas.

Botones: servicio de porteo, manejo de equipaje individual y grupal, entrega de paquetes y mensajes, familiarización del huésped con las facilidades y servicios de la habitación y el hotel, servicio de valet parking, almacenamiento de equipaje.

Seguridad: Prevención de robos a huéspedes, a empleados del hotel y a los activos del hotel, control de entrada y salida de personal y objetos, coordinación en caso de catástrofes naturales y humanas (incendios, huracanes, amenazas de bomba), monitoreo de circuitos de vigilancia.

2.3. Diseño de organigrama y descripción de puestos, dando seguimiento a la propuesta de establecimiento desarrollado.

UNIDAD 3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEPARTAMENTAL.

Objetivo: El alumno analizará los productos y servicios por departamento.

3.1. Productos y servicios por departamento (gestión de la calidad), los recursos humanos (énfasis en habilidades directivas), los recursos materiales, el o los procesos que se emplean en los departamentos y su relación directa e indirecta con otros departamentos a través del estudio de casos departamentales (énfasis en los departamentos de división cuartos y ventas).

3.2. Pulir la propuesta de acuerdo a los segmentos mercados que recibe el establecimiento.

UNIDAD 4. GESTIÓN DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

Objetivo: El alumno gestionará las operaciones de empresas de hospedaje.

4.1. elementos que constituyen un plan de trabajo, con un énfasis en el departamento de división cuartos y el departamento de ventas.

Principales elementos a cubrir: objetivos generales y específicos, metas, recursos financieros, (énfasis en presupuestos), recursos materiales, recursos humanos, programas específicos, líneas estratégicas, (actividades), calendario de actividades, posibles limitaciones, mecanismos de control y manejo de indicadores departamentales.

4.2. Elaboración de planes de trabajo con base a la problemática de un determinado departamento (e.g., división cuartos).

4.3. Análisis de posicionamiento (market share, análisis CVP).

4.4. Presentación de proyectos.

16. Actividades Prácticas

(1) Prácticas de inducción / familiarización a través de visitas o viajes a servicios de alojamiento en donde se observarán las instalaciones y facilidades; asistencia a pláticas, conferencias, foros, talleres. (2) prácticas de aproximación/observación estudios de caso y proyectos del establecimiento (3) prácticas de profesionalización / especialización (mínimo de horas de acuerdo a lo establecido en el convenio de prácticas con la institución); (5) prácticas de simulación en el laboratorio de prácticas a través del uso de un software hotelero.

17. Metodología

El diseño de este programa se realiza con base al modelo educativo por competencias, donde el aprendizaje se centra en el alumno en quien se fomenta:

- La cooperación e instrucción colectiva.
- La relación teórico – práctica.
- La comunicación efectiva entre alumno – docente.
- La individualización del aprendizaje por medio del reconocimiento de las diferencias entre alumnos y sus formas para aprender.
- La motivación y el desarrollo de habilidades de aprendizaje.

18. Evaluación

Prácticas de aproximación	40%
Evaluación continua	40%
Prácticas profesionalización	20%
TOTAL	100%

19. Referencias bibliográficas

Libros / Revistas

BIBLIOGRAFIA BASICA

Libro: Talón Ballester, Pilar y González Serrano, Lydia. 2023. Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos. Editorial: Síntesis
ISBN: 9788413572418

Libro: García Ortiz, Francisco y Gil Muela, Mario. 2022. Gestión y Control de la Calidad en Empresas de Alojamiento. Editorial Paraninfo.
ISBN: 9788428347829

Libro: Cuevas Dobarganes, Francisco. 2002. Control de Costos y Gastos en los Restaurantes. Editorial: Limusa.
ISBN: 9681863550

Libro: Durón García, Carlos. 2011. El plan de negocios para la industria restaurantera. Editorial: Trillas.
ISBN: 9682477697

Libro: Drew Plunkett, Olga R. 2013. El detalle en el diseño contemporáneo de bares y restaurantes. Editorial: Blume.
ISBN: 9788498016581

Libro: Durón García, Carlos. 2012. El Éxito Restaurantera. Editorial: Trillas.
ISBN: 9786071700728

Libro: Equipo Editorial. 2019. Diseño de interiores en la restauración. Editorial: Elearning.
ISBN: 9788417232085

Libro: Ferrandis – García Aparisi, Gloria. 2019. Seguridad, higiene y gestión de la calidad alimentaria. Editorial: Síntesis.
ISBN: 9788490770092

Libro: Gibson, Grant. 2007. A la carta: Diseño gráfico para restaurantes. Editorial: Gustavo Gili.
ISBN: 9788425221767

Libro: Goldberg, Elkhonon. 2019. Creatividad: El cerebro humano en la era de la innovación. Editorial: Crítica.
ISBN: 9788491990895

Libro: López Vilalta, Isabel. 2014. Diseño de hotels y restaurantes. Editorial: Learning International Key Services.
ISBN: 9788490542439

Libro: Moyano, Luis. E. 2016. Plan de negocios. Editorial: Marcombo, S. A.
ISBN: 9788426724236

Libro: Scalón Loman, Nancy. 2007. Catering Management. Editorial: Wiley.
ISBN: 0471429813

Libro: Tschimmel, Katja. 2010. El proceso creativo desde la perspectiva de la creatividad como una capacidad sistémica. Editorial: Octaedro.
ISBN: 9788499210513

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA

Libro: Civitello, Linda. 2011. Cuisine and Culture: a History of Food and People. Editorial: Wiley Tercera edición.
ISBN: 9780470403716

Libro: Durón García, Carlos. Ingeniería del Menú: editorial: Trillas.
ISBN: 9786071707604

Libro. Díaz Paniagua, Elena; y León Sánchez, Miriam. 2013. Recursos humanos y dirección de equipos en la restauración. Editorial: Ediciones Paraninfo, S. A.
ISBN: 9788497324366

Libro: González Castro, Roberto. 2013. Control del aprovisionamiento de materias primas. Editorial: Ediciones Paraninfo, S.A.
ISBN: 9788497324502

Libro: Madrid Vicente, Antonio 2016. Ingeniería y producción de alimentos. Diagramas de flujo y detalles de la elaboración de alimentos. Editorial: Antonio Madrid Vicente.
ISBN: 9788494439841

Libro: López, Miguel A. 2018. Diseño y gestión de cocinas: Manual de higiene aplicada alimentaria aplicada a la restauración. Editorial: Díaz de Santos.
ISBN: 9788490521298

Libro: Planas, Mireia. (2016). Ofertas gastronómicas. Editorial: Altamar.
ISBN: 9788415309536

Libro: Sánchez Celaya, Jorge. 2012. El Vino y sus Maridajes. Editorial: Trillas.
ISBN: 8431525711

Libro: Schroder, Monika J.A. 2003. Food Quality and Consumer Value. Delivering Food that Satisfies. Editorial: Springer.
ISBN: 3540439145

Libro: VV, AA. 2018. Gestión administrativa y comercial en restauración. Editorial: Altamar.
ISBN: 9788417144630

Libro: VV, AA, 2016. Gestión de la calidad y la seguridad e higiene alimentaria. Editorial: Altamar.
ISBN: 9788416415229

20. Perfil del profesor

Licenciatura en turismo. Experiencia profesional en el área. Dominar la materia. Tener la capacidad para aplicar criterios justos en las evaluaciones. Experiencia docente.

21. Nombre de los profesores que imparten la materia

Ana Cecilia Reyes Uribe
Código: 2120909

Ramón Godínez Ortiz
Código: 9905057

Sofía Magaña Tiscareño
Código: 9720731

Mónica Alvarado Pelayo
Código: 2230267

22. Lugar y fecha de aprobación

Este programa se aprobó en la ciudad de Zapopan, Jalisco; el día 16 de agosto de 2015. Actualización del programa: 20 de enero de 2025. Docentes participantes: Dra. Ana Cecilia Reyes, Mtro. Mtro. José Manuel Quintero Villa.

23. Instancias que aprobaron el programa

Academia de Gestión Turística.

Mtro. Carlos Eduardo Flores Cárdenas

Jefe del Departamento de Turismo, Recreación y Servicio

Mtro. José Manuel Quintero Villa

Presidente de la academia de Gestión Turística