



Programa de la asignatura

1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ASIGNATURA	NIVEL DE FORMACIÓN	CLAVE DE LA ASIGNATURA	PRE-REQUISITOS	ÁREA DE FORMACIÓN	DEPARTAMENTO (S)
Servicios de Hospitalidad	Licenciatura	CU209	50% de créditos	Optativa abierta	Departamento de Turismo, Recreación y Servicios
ACADEMIA	MODALIDAD	TIPO DE ASIGNATURA	CARGA HORARIA		
			TEORÍA	PRÁCTICA	TOTAL CRÉDITOS
Gestión Turística	Presencial	Curso - Taller	40	40	8

TRAYECTORIA DE LA ASIGNATURA

Esta asignatura se define su trayectoria en el origen del conocimiento de la gestión de servicios de alojamiento, el cual se adquiere en la materia de Gestión de Empresas de Hospedaje.

PRESENTACIÓN

La industria de la hospitalidad se enmarca en un entorno altamente competitivo, en donde el análisis del entorno, la identificación precisa de los requerimientos del cliente, así como de la importancia de la hospitalidad en los ámbitos económicos, y de la entidad, perfila en los años recientes un gran interés de las empresas enfocadas a los servicios al ramo en la contratación de profesionales talentosos para formar parte de su plantilla de colaboradores. 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 la hospitalidad en la actualidad. Dicho conocimiento facilitará el surgimiento de nuevas ideas y una visión innovadora, y está dirigida a atender la generación del capital humano, factor fundamental para el desarrollo del servicio de la hospitalidad, pues las empresas que alcanzan mejores resultados, son aquellas que tienen la capacidad de hacer mejor las cosas en comparación con los competidores, ya que han sabido aprovechar y beneficiarse de las aportaciones del capital humano. Con base a lo anterior, se propuso incluir en el plan de estudios de la Licenciatura en Turismo de la Universidad de Guadalajara, esta asignatura, por medio de la cual, se pretende dotar de los conocimientos y habilidades que requiere unos profesionales enfocados al servicio de la hospitalidad, con la finalidad de facilitar la inserción y desempeño laboral asertivo.

OBJETIVO GENERAL DE LA ASIGNATURA

Proponer soluciones viables para cumplir con profesionalismo a la calidad requerida en el servicio de hospitalidad.

CONTENIDOS

**Contenido
Temático**

UNIDAD 1. EL SERVICIO DE HOSPITALIDAD
UNIDAD 2. EL CLIENTE Y LA HOSPITALIDAD
UNIDAD 3. PAPEL DE LA HOSPITALIDAD EN EL TURISMO
UNIDAD 4. COMPETITIVIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPITALIDAD
UNIDAD 5. PLAN DE MEJORA

**Contenido
Desarrollado**

UNIDAD 1. EL SERVICIO DE HOSPITALIDAD

Objetivo: Reconocer las características del servicio de hospitalidad

1. Concepto de hospitalidad
2. Tipos de hoteles
 1. Ubicación
 2. Segmento
 3. Categoría

UNIDAD 2. EL CLIENTE Y LA HOSPITALIDAD

Objetivo: Analizar los requerimientos de los clientes respecto a la hospitalidad.

1. Tipos de clientes
2. Características de los segmentos
3. Requerimientos de los segmentos

UNIDAD 3. PAPEL DE LA HOSPITALIDAD EN EL TURISMO

Objetivo: Analizar el impacto de la hospitalidad en el ámbito turístico.

1. Como actividad económica
2. Como desarrollo de la entidad
3. Como incremento de la demanda turística
4. Como incremento de la oferta de infraestructura turística

UNIDAD 4. COMPETITIVIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPITALIDAD

Objetivo: Establecer la corresponsabilidad de la calidad en el servicio y la capacitación del profesional en el ámbito turístico.

1. Calidad en el servicio
2. Características del colaborador competitivo
3. Marco conceptual de:
 - 3.1 Empatía
 - 3.2 Liderazgo
 - 3.3 Responsabilidad
 - 3.4 Actitud de servicio
 - 3.5 Resolución de conflictos
 - 3.6 Ética en el servicio de la hospitalidad
4. Excelencia en la calidad del servicio de hospitalidad
5. Establecimiento de la corresponsabilidad de calidad y servicio de la hospitalidad un evento dado

UNIDAD 5. PLAN DE MEJORA

Objetivo: Proponer soluciones viables para cumplir con profesionalismo a la calidad de servicio de hospitalidad requerida, en un evento dado.

1. Características del plan de mejora
2. Evaluación de un evento determinado
3. Propuesta de mejora desde las perspectivas del profesional en el servicio de hospitalidad.

ACTIVIDADES PRACTICAS

(1) Prácticas de Inducción a través de visitas a los diferentes servicios TURÍSTICOS en donde se observaran las instalaciones, facilidades y SERVICIOS; (2) asistencia a platicas, conferencias, foros, talleres; (3) Prácticas de Profesionalización (mínimo de horas de acuerdo a lo establecido en el convenio de prácticas con la institución); (4) Prácticas de APROXIMACIÓN con la investigación y realización de ENSAYOS sobre el manejo y técnicas de la hospitalidad, terminando con una Presentación formal de los mismos a nivel PROFESIONAL presentando los mismos y sus conclusiones y propuesta de MEJORA..

METODOLOGÍA

Analítica, Descriptiva, Explicativa y Cooperativa

EVALUACIÓN

Participación y Evaluaciones	20%
Tareas, Lecturas y Trabajos	30%
Estudios de Caso de APROXIMACION	30%
Prácticas Profesionales/de Simulación/Otros	20%
Total	100%

BIBLIOGRAFÍA

Libros / Revistas

Libro Dirección Estratégica de Organizaciones Turísticas CASANUEVA Rocha, Cristóbal (2012) Piramide No. Ed 1
ISBN: 9788436826180

Libro Improving Tourism and Hospitality Services Laws Erick (2012) CABI Publishing No. Ed 2
ISBN: 086199 9956

Libro Introduction to Hospitality Management 5th Edition Walker John (2017) Pearson No. Ed 1
ISBN: 0

Libro: Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos, Talón Ballester, Pilar y González Serrano, Lydia (2023)
ISBN: 978-84-1357-241-8

Libro: Dirección de Alojamientos Turísticos, Dorado Juárez, José Antonio (2021)
ISBN: 978-84-283-4574-0

PERFIL DEL PROFESOR

Libro: Talon Ballester, Pilar y Gonzalez Serrano, Lydia. 2023. Direccion Hotelera: Operaciones y procesos. Editorial: Síntesis
ISBN: 9788413572418

Libro: Garcia Ortiz, Francisco y Gi 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: Romero Temero, María José. 2024. Productos, servicios y destinos turísticos. HOTG0208. Editorial: IC Editorial. (2da edición)
ISBN: 9788411842969

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 Restaurantero. Editorial: Trillas.
ISBN: 9786071700728

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

Libro: Solís Lara, Carmen María - Jiménez Romero, María Nieves - Pino Martín, Marta. 2023. Seguridad e higiene y protección ambiental en hostelería: HOTR0408. Editorial: IC Editorial.
ISBN: 9788411032650

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 hoteles y restaurantes. Editorial: Learning International Key Services.
ISBN: 9788490542439

Libro: Vargas Belmonte, Antonio. 2023. Marketing y plan de negocio de la microempresa. ADGD0210. Editorial: IC Editorial. 2da. ed.
ISBN: 9788411035446

Libro: Caro Sánchez-Lafuente, Antonio. 2022. Servicios especiales en restauración. HOTR0608. Editorial: IC Editorial.
ISBN: 9788411032315

Libro: Seaton Moore, Carlos E. - Catalá Miguel, Inanna M. 2024. Transforme su imaginación en acción: gestione el proceso creativo. Editorial: Ediciones Díaz de Santos.
ISBN: 9788490525180

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

NOMBRE DE LOS DOCENTES QUE IMPARTEN LA ASIGNATURA

Alfonso Miguel Padilla Ojeda
Código: 9009434

LUGAR Y FECHA DE SU APROBACIÓN

Este programa se aprobó en la ciudad de Zapopan, Jalisco, el 17 de diciembre del 2016.
Actualización de programa: 29 de enero de 2025.
Docentes participantes: Dra. Ana Cecilia Reyes Uribe y Mtro. José Manuel Quintero Villa. Mtro. Alfonso Miguel Padilla Ojeda.

INSTANCIAS QUE APROBARON EL PROGRAMA

Academia de Gestión Turística y Colegio Departamental del Departamento de Turismo, Recreación y Servicio

ARCHIVO (DOCUMENTO FIRMADO)

Mtro. Carlos Eduardo Flores Cárdenas
Jefe del Departamento de Turismo, Recreación y Servicio

Departamento de Turismo
Recreación y Servicio

Mtro. José Manuel Quintero Villa
Presidente de la Academia de Gestión Turística