



SERVICIOS DE LA HOSPITALIDAD

Orientación en servicios turísticos especializados

Clave	Unidades de Aprendizaje	Tipo	Horas Teoría	Horas Práctica	Horas Totales	Créditos	Requisitos	Departamento
CU252	OPTATIVA ABIERTA B I Animación Sociocultural y Recreación	CT	40	40	80	8		TURISMO, RECREACIÓN Y SERVICIO
CU209	OPTATIVA ABIERTA B II Servicios de Hospitalidad	CT	40	40	80	8		TURISMO, RECREACIÓN Y SERVICIO
CU210	OPTATIVA ABIERTA B III Servicios de Catering	CT	40	40	80	8		TURISMO, RECREACIÓN Y SERVICIO

Datos Generales

1. Nombre de la Asignatura	2. Nivel de formación	3. Clave de la Asignatura
SERVICIOS DE LA HOSPITALIDAD	Licenciatura	CU-209
4. Prerrequisitos	5. Area de Formación	6. Departamento
Ninguno	Optativa Abierta B-II	Departamento de Turismo, Recreación y Servicio
7. Academia	8. Modalidad	9. Tipo de Asignatura
Academia de Gestión Turística	Presencial	Curso-Taller

10. Carga Horaria

Teoría	Práctica	Total	Créditos
40	40	80	8

12. Trayectoria de la asignatura

Ninguna

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 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.

El estudiante de la Licenciatura en Turismo será capaz de desempeñarse con efectividad y excelencia en los servicios de la hospitalidad. Por ello, los estudiantes y egresados evidencian el dominio de los procesos operativos, tecnológicos, de información y comunicación, administrativos y gerenciales, humanos y sociales, así como la

planificación, organización, coordinación y dirección de diversas actividades relacionadas con el funcionamiento de un servicio o una organización de servicios de la Hospitalidad.

Los Alumnos podrán desempeñar sus funciones en empresas e instituciones públicas y privadas que presten servicios de relacionados con la hospitalidad turística tales como:

Hoteles, Restaurantes, Agencia de viajes, Líneas aéreas, Casinos, Resorts, Cruceros, Parques temáticos, Parque recreacionales (campamentos) comedores industriales e institucionales, Recintos feriales, Palacios de congresos, centros de convenciones, entre otra empresa prestadoras de servicios turísticos.

La asignatura de servicios de la Hospitalidad está centrado en cuatro (4) competencias fundamentales, las cuales serán:

1. Competencia técnica en el área de la Hospitalidad.
2. Competencia para la auto-administración.
3. Competencia para la gestión de recursos humanos
4. Competencia para la innovación y el cambio en el área de la Hospitalidad.

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 un profesionales enfocados al servicio de la hospitalidad, con la finalidad de facilitar la inserción y desempeño laboral asertivo.

14.- Objetivos del programa

Objetivo General

- El alumno analizará el impacto de calidad en los procesos de gestión de los servicios de la Hospitalidad.
- Los estudiantes propondrán soluciones viables para cumplir con profesionalismo a la calidad requerida en el servicio de hospitalidad.

15.-Contenido

Contenido temático

- Unidad 1. Importancia y características de la hospitalidad**
- Unidad 2. Segmentos y su relación con la hospitalidad**
- Unidad 3. El cliente y la hospitalidad**
- Unidad 4. Hospitalidad antes, durante y después del servicio**
- Unidad 5. Hospitalidad y los diversos procesos de gestión**
- Unidad 6. Plan de mejora en los servicios de la hospitalidad de las empresas**

Contenido desarrollado

UNIDAD 1. IMPORTANCIA Y CARACTERISTICAS DE LA HOSPITALIDAD

Objetivo: El alumno reconocerá las características e importancia de la hospitalidad.

- 1.1 Antecedentes e introducción a la hospitalidad
- 1.2 Turismo desde el punto de vista socioeconómico y la hospitalidad
- 1.3 Importancia de la hospitalidad y el turismo

UNIDAD 2. SEGMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA HOSPITALIDAD

Objetivo: El alumno analizará los segmentos de los servicios de la hospitalidad.

- 2.1 Empresas prestadoras de servicios turísticos públicas y de iniciativa privada
- 2.2 Establecimientos de Hospedaje
- 2.3 Establecimientos de Alimentos y Bebidas
- 2.4 Agencia y Operadoras de viaje
- 2.5 Líneas de Autobuses, Aéreas, Férreas y Marítimas
- 2.6 Eventos y banquetes con servicios
- 2.7 Congresos, Exposiciones o Recintos Feriales
- 2.8 Empresas de la Iniciativa Privada
- 2.9 Empresas de Beneficiencia con servicios de hospitalidad

UNIDAD 3. EL CLIENTE Y LA HOSPITALIDAD

Objetivo: El estudiante determinará y gestionara las características y requerimientos de los diversos tipos de clientes en los servicios de la hospitalidad.

- 3.1 Tipos de Turismo
- 3.2 Tipos de clientes (Usuarios, Huéspedes, Comensales, Pasajeros, Turistas, Ejecutivo, Tercera edad, capacidades diferentes y VIP).
- 3.3 Características y requerimientos de los segmentos
 - 3.3.1 Satisfacción y necesidades del cliente
 - 3.3.2 Fraseología en la hospitalidad
 - 3.3.3. Comunicación verbal, escrita, corporal y tecnología
- 3.4 Atención a clientes, grupos, vip y visitantes.

UNIDAD 4. HOSPITALIDAD Y LOS DIVERSOS PROCESOS DE GESTIÓN

Objetivo: El alumno aplicará y analizara los diferentes procesos del turismo y su impacto de calidad que realizan los servicios de hospitalidad.

- 4.1 Estándares de atención y servicio a Clientes
- 4.2 Proceso Administrativo (planea/organiza/dirige/coordina)
- 4.3 Capacitación e Inducción del personal (ciclo de R.H. con Calidad)
- 4.4 Programas de Lealtad, Normas y Distintivos de la hospitalidad
- 4.5 Evaluación, mejora y ascenso de los servicios de la hospitalidad
- 4.6. Actitudes requeridas para ofrecer calidad e innovación en el servicio
(Calidad e Innovación, Empatía, Responsabilidad, Actitud de servicio, Manejo de conflictos, Excelencia y Ética en los servicios de la hospitalidad)

UNIDAD 5. PLAN DE MEJORA

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

- 5.1 Plan de Acción para la gestión y características del plan de mejora
- 5.3 Evaluación de la Hospitalidad como ventaja competitiva
- 5.4 Propuesta de mejora desde las perspectivas del profesional en el servicio de hospitalidad.

16. Actividades Prácticas

- (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.

17.- Metodología

Analítica, Descriptiva, Explicativa y Cooperativa.

18.- Evaluación

- | | |
|---|------|
| • Participación en actividades académicas del cucea y el departamento | 10% |
| • Evaluaciones diagnóstica y final | 20% |
| • Tareas, Trabajos y Ensayos de Lecturas | 20% |
| • Estudios de Casos y practicas APROXIMACION | 20% |
| • Prácticas Profesionales/de Simulación/Otros | 10% |
| • Presentación de Proyecto de mejora de los servicios De la hospitalidad de diferentes empresas | 20% |
| • Total | 100% |

19.- Bibliografía

Libro: Gestión de Hoteles (una nueva visión)
GALLEGOS Juan Felipe (2002 y 2012 edición nueva) Thomson Ed. Paraninfo España
ISBN:8428328420

Libro: Fundamentos de los servicios en la Hospitalidad
Noriega Editores (2014-México) Limusa
ISBN:978968184158

Libro: Dossier de la Hospitalidad
VALDEZ Castillo Idania /GOMEZ Fernández Mirian (2006-Cuba)
Escuela de altos estudios de hotelería y turismo, de la Habana Cuba

Libro: El negocio de la hospitalidad: operaciones y manejo del departamento administrativo
FOSTER, Dennis (2011) Mc Graw Hill Interamerica No. Ed
ISBN: 9701008324

Libro: Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico
MARTIN Rojo, Inmaculada (2009) Pirámide No. Ed
ISBN: 9788436822939

Libro: Ética de la Hospitalidad
Innerarity Daniel, (2011-España) Peninsula Ed.
ISBN:9788483073247

Libro: Global hospitality and tourism management technologies
ORDÓÑEZ de Pablos, Patricia (2012) IGI Global. No. Ed USA
ISBN: 9780470399743

Libro: Introduction to Hospitality Management 5th Edition
John R. Walker (2017). Pearson.

Link del Video: El Pepinillo / Bob Farrell

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

Otros materiales: **LECTURAS RECOMENDADAS y/o TUTORIALES:**

¿SE PUEDE ENSEÑAR LA HOSPITALIDAD?

Reflexiones desde la *Bildung*

José María Filgueiras Nodar*

Universidad del Mar, Huatulco, Oaxaca - México

La hospitalidad en la prestación del servicio turístico. Una revisión sobre sus planteamientos teóricos en la revista International Journal of Hospitality, Management, 2004-2013

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Elaborado por: Hector Fallas, Actualizado por: Andrea Zamora Viquez

segunda Edición Instituto Nacional de Aprendizaje San José, Costa Rica

REVISTA HOSPITALIDADE: La hospitalidad como condición necesaria para el desarrollo local

The hospitality as a necessary condition for local development

A hospitalidade de como uma condição necessária para o desenvolvimento local

Félix Tomillo Noguero/ dezembro 2013

Tutorial de: Hospitalidad ofrecer servicios especializados

https://www.youtube.com/watch?v=KV_ngUm0LDU

Hospitalidad y Turismo de la Unitec

<https://www.youtube.com/watch?v=E6tiJNKY3UY>

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

Alfonso Miguel Padilla Ojeda

Magdalena Liliana Bustos Aguirre

22.- Lugar y fecha de su aprobación

Este programa se aprobó en la ciudad de Zapopan, Jalisco. 8 Julio 2019.

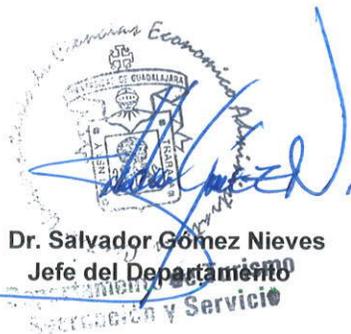
Academia de GESTION DE SERVICIOS TURISTICOS

Participantes: MAGDALENA LILIANA BUSTOS AGUIRRE
ALFONSO MIGUEL PADILLA OJEDA

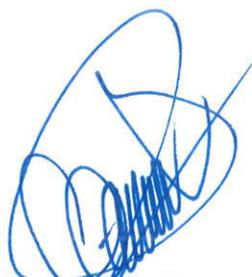
23.- Instancias que aprobaron el programa

Colegio Departamental

24.- Archivo (Documento Firmado)



Dr. Salvador Gómez Nieves
Jefe del Departamento
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIO



Dra. Magdalena Liliana Bustos Aguirre
Presidenta de la Academia de
Gestión Turística