



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 un 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 el 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: El alumno reconocerá 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: Los estudiantes analizarán 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: El alumno analizará 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: el alumno establecerá 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 de el servicio de hospitalidad
5. Establecimiento de la corresponsabilidad de calidad y servicio de la hospitalidad un evento dado

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.

1. Características del plan de mejora
2. Evaluación de un evento determinado
3. Propuesta de mejora desde las perspectiva 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

Análítica, 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 (2015) Editorial: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide No. Ed 1

ISBN: 9788436826210

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: Direccion Hotelera: Operaciones y Procesos, Talón Ballester, Pilar y Gonzalez Serrano, Lydia (2023)

ISBN: 9788428345740

Libro: La administración aplicada al talento humano, operaciones en servicios financieros, hoteleros y de comunicación: su adaptación post COVID, Guerrero Bejarano, María A - Méndez Bravo, Julio - Izaguirre Olmedo, Jorge (2021). Editorial: Universidad Internacional del Ecuador

ISBN: 9789942402400

Libro: Environmental management concepts and practices for the hospitality industry. Mensah, Ishmael (2019)
Editorial: Cambridge Scholars Publishing

ISBN: 9781527537781

Libro: Mecanismos alternativos de solución de conflictos. Una cultura diferente de resolución de conflictos. Illera Santos, María de Jesús (2022) Editorial: Universidad del Norte

ISBN: 9789587894578

Libro: Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo: UF0042. Urreta Okeranza, Eguzkiñe (2021)
Editorial: Editorial Tutor Formación

ISBN: 9788417943967

Libro: Productos, servicios y destinos turísticos. HOTG0108 ,Romero Ternero, María José (2023) Editorial: IC Editorial (2da. ed.)

ISBN: 9788411842983

Libro: Potencia tu liderazgo. Gutiérrez-Colomer, Alberto Toca (2020) Editorial: Bubok Publishing S.L.

ISBN: 9788468547596

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