


ASIGNATURA DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. Competencias	Coordinar la prestación de servicios turísticos, a través de estándares de calidad, técnicas y herramientas especializadas, desde un enfoque sustentable y en apego a la normativa, para contribuir a la rentabilidad de las organizaciones y competitividad del sector turístico.
2. Cuatrimestre	Segundo
3. Horas Teóricas	35
4. Horas Prácticas	40
5. Horas Totales	75
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	5
7. Objetivo de Aprendizaje	El alumno determinará las funciones de las áreas de establecimientos de hospedaje y alimentos y bebidas, con base en la estructura organizacional, su tipología y servicios, para optimizar su operación.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Introducción a los Servicios de Hospedaje	10	5	15
II. Operación de los servicios de hospedaje	15	20	35
III. Establecimientos de Alimentos y Bebidas	10	15	25
Totales	35	40	75


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	I. Introducción a los Servicios de Hospedaje
Horas Teóricas	10
Horas Prácticas	5
Horas Totales	15
Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno integrará catálogos de servicios de establecimientos de hospedaje de regiones, para identificar la oferta hotelera.


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Orígenes y tendencias de la hotelería	<p>Explicar el concepto de hotelería y su importancia en el aporte al sector turismo.</p> <p>Describir los elementos históricos que contribuyeron a la evolución y surgimiento de la hotelería en el mundo y México.</p> <p>Explicar las tendencias de la hotelería:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Hoteles express. -Micro hoteles. -Hotel inteligente. -Hotel de marca. -Hotel park. -Hotel todo incluido. -Hotel museo. -Hotel orgánico. -Hotel de salud. 	Justificar la importancia de la hotelería en el desarrollo de la actividad turística.	<p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Ético</p> <p>Responsable</p>
Tipos de establecimientos de hospedaje	Reconocer los elementos de la planta turística y de la estructura turística (hoteles).	Proponer establecimientos de hospedaje al brindar información de servicios turísticos.	<p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Ético</p> <p>Responsable</p> <p>Empático</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	<p>Describir las características de servicio e infraestructura de los tipos de establecimientos de hospedaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hotel - Hotel Boutique - Motel - Condohotel - Condominio - Apartahotel - Hostal - Bungalows - Cabaña - Albergues - Resort - Club Vacacional - Haciendas y estancias - Bed & Breakfast 		
Clasificación de los establecimientos de hospedaje	<p>Describir las características y clasificación de los establecimientos de servicios de hospedaje de acuerdo a:</p> <p>a) Organización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cadena - Independientes <p>b) Dimensión</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grande - Mediano - Pequeño <p>c) Ubicación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hotel Metropolitano o de Ciudad - Hotel de playa - Hotel de naturaleza - Otras ubicaciones 	Categorizar establecimientos de hospedaje de la localidad de acuerdo con su clasificación.	<p>Responsable</p> <p>Analítico</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Tolerante</p> <p>Respetuoso</p> <p>Ético</p> <p>Líder</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Creativo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	d) Categoría - Nuevo Sistema de Clasificación hotelera Mexicano - Diamantes e) Temporalidad - Estación - Permanente f) Modalidad comercial/ segmentación - Negocios - Vacacional - SPA		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Elabora un catálogo de los establecimientos de servicios de hospedaje en una zona turística dada, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificación del establecimiento. - Tipología - Categoría - Conclusiones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender las características e importancia de la hotelería. 2. Comprender la evolución y tendencias de la hotelería. 3. Identificar las características de servicio e infraestructura de los tipos de establecimientos de hospedaje. 4. Comprender la clasificación de los establecimientos de hospedaje y sus características. 	<p>Proyecto Rúbrica</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Aprendizaje basado en proyectos Equipos colaborativos Realización de trabajos de investigación	Pintarrón Impresos: libros, revistas especializadas Equipo de proyección Equipo de cómputo Internet

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	II. Operación de los servicios de hospedaje
2. Horas Teóricas	15
3. Horas Prácticas	20
4. Horas Totales	35
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno determinará las funciones de los departamentos de establecimientos de hospedaje, para eficientar su operación en la prestación de los servicios.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Estructura organizacional de los establecimientos de hospedaje	Describir la estructura organizacional de los establecimientos de hospedaje, de acuerdo a su tipología y clasificación.	Elaborar organigramas de establecimientos de hospedaje.	Responsable Trabajo en equipo Analítico Comprometido Tolerante Respetuoso
Funciones Departamentales	<p>Describir las funciones de las siguientes áreas y los departamentos que las conforman:</p> <p>a) Dirección</p> <p>b) División cuartos (Front)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción - Reservaciones - Bell Boys - Teléfonos - Concierge - Ama de Llaves <p>c) Administración (Back)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos - Contraloría - Mantenimiento - Seguridad 	Determinar las funciones departamentales de los establecimientos de hospedaje	Responsable Trabajo en equipo Analítico Ético Líder Toma de decisiones Creativo

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	d) Alimentos y bebidas e) Otros departamentos: - Animación y actividades recreativas - SPA - Ventas		
Planes de alojamiento	Explicar el concepto de plan de alojamiento Describir los tipos de planes de alojamiento y sus características: - EP Plan Europeo - AP Plan Americano - MAP Plan Americano Modificado - CP Plan Continental - Full plan - All inclusive	Determinar los tipos de planes de alojamientos en zonas turísticas.	Honesto Responsable Trabajo en equipo Puntual Tolerante Creativo Manejo de conflictos
Servicios de Spa en la Hotelería	Explicar el concepto de spa y su importancia en la actividad turística. Identificar los tipos de spa y sus servicios. Distinguir la estructura organizacional y funciones de los Spa.	Proponer estructuras organizacionales y funciones acorde a los tipos de spa.	Analítico Disciplinado Honesto Trabajo Equipo Organizado Responsable

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una visita a un establecimiento de hospedaje, elabora un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nombre de la empresa. -Estructura Organizacional representada en un organigrama -Funciones de las áreas - Tipo de establecimiento -Clasificación del establecimiento -Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender la estructura organizacional de los establecimientos de hospedaje. 2. Comprender las funciones de los departamentos en los establecimientos de hospedaje. 3. Identificar los tipos de planes de alojamiento y sus características. 4. Identificar el concepto, estructura organizacional, funciones y tipos de Spa. 	<p>Reporte Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Práctica situada Equipos colaborativos Realización de trabajos de investigación	Pintarrón Impresos: libros, revistas especializadas Equipo de proyección Equipo de cómputo Internet

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	III. Establecimientos de Alimentos y Bebidas
2 Horas Teóricas	10
3 Horas Prácticas	15
4 Horas Totales	25
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno determinará las funciones de las áreas de establecimientos de alimentos y bebidas, para eficientar su operación.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Generalidades de establecimientos de alimentos y bebidas	<p>Describir los conceptos relacionados a los establecimientos de alimentos y bebidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Restaurante - Bar - Restaurante-Bar - Servicio de alimentos y bebidas a gran escala <p>Identificar la clasificación de establecimientos de alimentos y bebidas de acuerdo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio - Instalaciones - Comida - Administración - Certificaciones de calidad (tenedores, diamantes y distintivos) - Temática <p>Explicar las tendencias de los tipos de cocina:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veganos - Vegetarianos - Fast food - Slow food 	Categorizar establecimientos de alimentos y bebidas de acuerdo con su clasificación.	<p>Analítico</p> <p>Disciplinado</p> <p>Organizado</p> <p>Responsable</p> <p>Activo</p> <p>Puntual</p> <p>Comprometido</p> <p>Respetuoso</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	<ul style="list-style-type: none"> - Cocina de Salud - Cocina Orgánica - Cocina fusión. - Cocina de autor - Cocina molecular. 		
Estructura organizacional de establecimientos de alimentos y bebidas.	Explicar la estructura organizacional de los establecimientos de alimentos y bebidas de acuerdo su tipo de servicio y clasificación.	Elaborar organigramas de establecimientos de alimentos y bebidas	Responsable Trabajo en equipo Analítico Ético Líder Toma de decisiones Creativo
Funciones por áreas de establecimientos de alimentos y bebidas.	Describir las funciones de las áreas del establecimiento de alimentos y bebidas. <ul style="list-style-type: none"> - Cocina - Bar - Servicio - Almacén - Steward - Administración 	Determinar funciones de las áreas de los establecimientos de alimentos y bebidas.	Honestidad Responsabilidad Trabajo en equipo Puntualidad Tolerancia Creatividad Manejo de conflictos
Tipos de servicios de Alimentos y bebidas	Describir los tipos de servicio al comensal: <ul style="list-style-type: none"> - Americano - Francés - Inglés - Ruso - Bufet - A la carta - Gourmet - Coctel 	Proponer tipos de servicio a comensales acorde a los requerimientos del evento.	Responsabilidad Activo Trabajo en equipo Analítico Compromiso Tolerancia Respeto Actitud

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una visita a un establecimiento de alimentos y bebidas, elabora un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nombre de la empresa. -Estructura Organizacional. -Funciones de las áreas -Clasificación del establecimiento. -Tendencias. - Tipo de servicio. -Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender los conceptos relacionados con establecimientos de alimentos y bebidas y su clasificación. 2. Identificar la clasificación de establecimientos de alimentos y bebidas. 3. Analizar las tendencias de los tipos de cocina. 4. Comprender la estructura organizacional y funciones de los establecimientos de alimentos y bebidas. 5. Identificar los tipos de servicio al comensal. 	<p>Reporte</p> <p>Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Práctica situada Equipos colaborativos Realización de trabajos de investigación	Pintarrón Impresos: libros, revistas especializadas Equipo de proyección Equipo de cómputo Internet

ESPACIO FORMATIVO


Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA


Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Diagnostica las necesidades de las áreas de organizaciones turísticas, a través de técnicas de observación, uso de información estadística y contable, análisis de reportes históricos de las áreas, para la elaboración del plan operativo de las actividades</p>	<p>Elabora un diagnóstico de las áreas de organizaciones turísticas, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de las áreas empleando herramientas de diagnóstico - Interpretación de la información estadística de ventas, ingresos, gastos, costos y presupuestos. - Análisis de los reportes históricos
<p>Formular programas operativos a partir del diagnóstico de las necesidades de las áreas de organizaciones turísticas, considerando los recursos, técnicas y herramientas administrativas y de mercadotecnia, bajo un marco de sustentabilidad, para contribuir al alcance de metas.</p>	<p>Elabora un programa operativo de una organización turística con enfoque sustentable, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivo general de la organización - Objetivos específicos por áreas - Actividades y metas a realizar - Estrategias de trabajo - Estrategias de mercadotecnia - Plazo de ejecución de las actividades - Asignación de responsabilidades - Presupuesto por áreas
<p>Elaborar procedimientos de servicios turísticos considerando certificaciones, indicadores de sustentabilidad, normativa aplicable y filosofía organizacional, para estandarizar la prestación de los servicios.</p>	<p>Elabora un manual de procedimientos de las actividades operativas de: hotelería, organización de eventos, servicios recreativos, servicios de turismo alternativo, servicios de viaje, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Políticas de operación (considerando certificaciones turísticas, estándares establecidos, indicadores de sustentabilidad, normativa aplicable y filosofía organizacional) - Alcance - Descripción narrativa de las actividades - Flujograma - Responsable de las actividades - Registros - Documentos de referencia - Glosario

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Determinar funciones del personal de organizaciones turísticas considerando la descripción y perfil de puestos y los procedimientos, para contribuir a la productividad y eficiencia de los procesos.</p>	<p>Elabora un manual de descripción de puestos de las actividades operativas de: hotelería, organización de eventos, servicios recreativos, servicios de turismo alternativo, servicios de viaje, que contenga:</p> <p>Perfil del puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos generales del puesto - Ubicación en organigrama - Condiciones de trabajo - Requisitos del puesto - Conocimientos, habilidades y experiencias - Valores, disciplina y conducta <p>Descripción del puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del puesto - Área de adscripción - A quien reporta - Quienes le reportan - Objetivos - Funciones generales y su frecuencia - Funciones específicas y su frecuencia - Interrelación con otros departamentos - Reportes que genera
<p>Gestionar recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de las áreas de organizaciones turísticas considerando pronósticos, presupuesto asignado y, procedimientos, con apego a la normativa para el cumplimiento de metas establecidas.</p>	<p>Elabora un informe de gestión de requerimientos de un departamento de una empresa turística que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de pronósticos de venta - Análisis del presupuesto asignado - Procedimiento aplicado - Requisiciones de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos
<p>Implementar los procedimientos de las áreas de servicios turísticos con base en los recursos asignados, el programa operativo, políticas y estándares de calidad, para contribuir al logro de la competitividad de la organización.</p>	<p>Presenta un portafolio de evidencias de la implementación de los procedimientos, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listas de verificación - Incidencias observadas - Formatos de control - Reportes de operación de las áreas - Indicadores de desempeño - Conclusiones

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Evaluar resultados de la operación de los servicios turísticos haciendo uso de técnicas de control, software especializado, análisis de indicadores para proponer acciones de mejora en la prestación de los servicios.</p>	<p>Elabora un plan de acciones de mejora de la operación de las áreas, que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de análisis de resultados - Metas e indicadores del área - Líneas de acción - Actividades - Evidencias - Cronograma de aplicación

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS Y BEBIDAS

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
De la Torre, Francisco	(2012)	<i>Administración Hotelera 2 Alimentos y Bebidas</i>	Distrito Federal	México	Trillas ISBN: 9789682473708
Raya, José M. e Izquierdo, Santiago	(2011)	<i>Turismo Hotelaría y Restaurantes</i>	Distrito Federal	México	Lexus ISBN: 9789972209970
Aguiar López, José Gregorio	(2015)	<i>Hoteles, Hoteleros y Hotelaría</i>	Distrito Federal	México	Universidad Simón Bolívar ISBN-13: 9788416399260
García, Francisco José	(2013)	<i>Historia de la Hotelaría de los Mejores Hoteles del Mundo</i>	Distrito Federal	México	Editorial Geslican ISBN 9788494118876
Lattin , Gerald W.	(2012)	<i>Administración Moderna de Hoteles y Moteles</i>	Distrito Federal	México	Trillas ISBN: 9789682404160
De la Torre, Francisco	(2012)	<i>Administración Hotelera 1 División Cuartos</i>	Distrito Federal	México	Trillas ISBN: 9789682451799
Franco López, Armando	(2012)	<i>Administración de la Empresa Restaurantera</i>	Distrito Federal	México	Trillas ISBN: 9789682469374

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	