

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIFORNIA

1.1.1 COORDINACIÓN DE FORMACIÓN BÁSICA
COORDINACIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y VINCULACIÓN UNIVERSITARIA
PROGRAMA DE UNIDAD DE APRENDIZAJE HOMOLOGADA

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. Unidad Académica (s): FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA

2. Programa (s) de estudio: (Técnico, Licenciatura (s)) LICENCIADO EN GESTION TURISTICA 3. Vigencia del plan: 2009-1

4. Nombre de la Unidad de Aprendizaje: OPERACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE 5. Clave: 12300

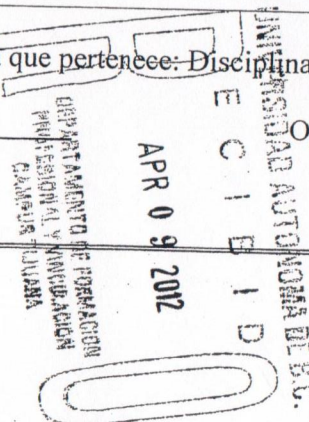
6. HC:02 HL: HT: HPC:02 HCL: HE:02 CR:06

7. Ciclo Escolar: _____

8. Etapa de formación a la que pertenece: Disciplinaria

9. Carácter de la Unidad de Aprendizaje: Obligatoria Optativa _____

10. Requisitos para cursar la Unidad de Aprendizaje: Ninguno



I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN (Continuación)


Programa (s) de estudio: (Técnico, Licenciatura (s)) LICENCIADO EN GESTION TURISTICA Vigencia del plan: 2009-2

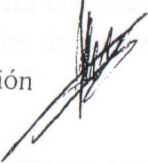
Nombre de la Unidad de Aprendizaje: OPERACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Clave: 12300

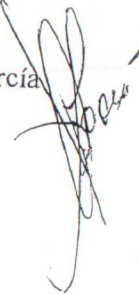
HC: 02 HL: HT: HPC:02 HCL: HE:02 CR:06

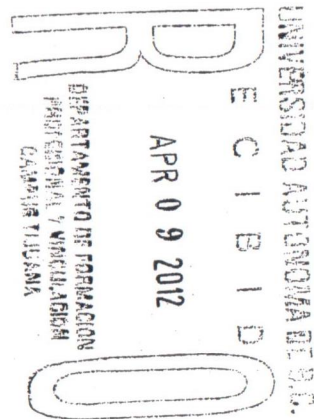
Fecha de elaboración
16 de Noviembre de 2011

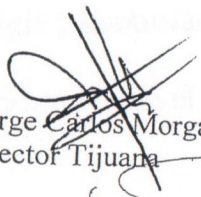
Formuló:



Lic. Martha Domínguez Uscanga


Lic. Jesús Eduardo Godínez Saviñón


MAI. Lorena Vélez García




Vo. Bo Dr. Jorge Carlos Morgan Medina
Cargo: Subdirector Tijuana


Vo. Bo. M.A. Ernesto Alonso Pérez Maldonado
Cargo: Subdirector Mexicali

V. DESARROLLO POR UNIDADES

Competencia: Identificar las diferentes características de los establecimientos de hospedaje.

Contenido:

Duración: 8 horas

II. Categorías y características de establecimientos de hospedaje.

- 2.1 Clasificación de hoteles por estrellas.
- 2.2 Hoteles de playa.
- 2.3 Hoteles de ciudad/ Hoteles business class.
- 2.4 Hoteles Comerciales/ Hoteles coloniales o de pueblos mágicos en México.
- 2.5 Moteles o motor hoteles.
- 2.6 Hoteles boutique.
- 2.7 Hoteles gastronómicos.
- 2.8 Hoteles de temporada.
- 2.9 Hoteles de naturaleza.
- 2.10 Cadenas hoteleras.
- 2.11 Hoteles todo incluido.
- 2.12 Resorts.

V. DESARROLLO POR UNIDADES

Competencia: Conocer las diferentes certificaciones en hotelería, que servirán de estándares para ofrecer calidad en el servicio con sentido ético y sin discriminación.

Contenido:

Duración: 8 horas

III. Calidad al cliente.

- 3.1 Importancia de la calidad y atención a los clientes.
- 3.2 Como se atienden las quejas de huéspedes en la hotelería. / manejo de quejas .
- 3.3 Tipos de huéspedes / tipos de clientes.
- 3.4 Actitud de servicio, amabilidad y cortesía y presentación personal.
- 3.5 Calidad en el servicio.
- 3.6 Programas de calidad aplicados a la hotelería.
- 3.7 Distintivo "H" .
- 3.8 Distintivo "M" moderniza .
- 3.9 Distintivo Star's & Diamond's - Estrellas y Diamantes™.

V. DESARROLLO POR UNIDADES

Competencia: Conocer los niveles jerárquicos de los establecimientos de hospedaje, así como los diferentes estilos de liderazgo, para analizar la estructura general de las empresas con sentido ético y responsabilidad.

Contenido:

Duración: 8 horas

IV. Estructura y operación de los departamentos en establecimientos de hospedaje.

- 4.1 Organigramas.
- 4.2 Jerarquías (perfiles de puestos).
- 4.3 Formas de dirección (tradicional, coaching).
- 4.4 Dirección general como un todo dentro de la organización.

V. DESARROLLO POR UNIDADES

Competencia: Conocer la estructura general de operaciones de un establecimiento de hospedaje, para con este poder determinar las funciones específicas de cada área, con el fin de hacer más eficiente y eficaz cada uno de estos, siempre con sentido de responsabilidad.

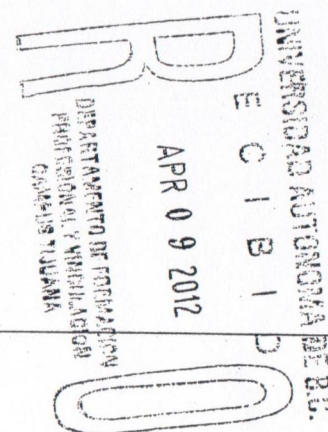
Contenido:

Duración: 8 horas

V. Administración de operaciones.

- 5.1 Gerente general y sub-gerente.
- 5.2 Gerencia de ventas y mercadotecnia.
- 5.3 Contraloría .
- 5.4 Reservaciones y recepción.
- 5.5 Ama de llaves y aéreas publicas.
- 5.6 Alimentos y bebidas.
- 5.7 Mantenimiento.
- 5.8 Compras.

- 5.9 Los puestos a nivel corporativos:
 - 5.9.1 Director de operación.
 - 5.9.2 Reservaciones corporativas.
 - 5.9.3 Director comercial.
 - 5.9.4 Director de leisure.
 - 5.9.5 Director de comercio electrónico o e-commerce.
 - 5.9.6 Dirección de compras.
 - 5.9.7 Dirección de diseño.



X. PERFIL DEL DOCENTE

Licenciatura: Licenciatura en Turismo, Gestión Turística, Gastronomía.

Especialidad: Alimentos y bebidas.

Maestría: Organización y operación de restaurantes.

Años de experiencia: 5 años.

Áreas de experiencia: Administración, Turismo.

IX. BIBLIOGRAFÍA

Básica

- Aceranza Miguel Angel, Administración del turismo. Ed. Trillas, México, 2002.
- De la Torre Zermeño Francisco Javier, Administración hotelera, alimentos y bebidas. Ed. Trillas, México, 2002.

Complementaria

- Lara Jorge, Dirección de alimentos y bebidas en hoteles, Ed. Noriega, México.
- Rey Julia, Restaurantera básica, Ed. Trillas, México, 2000.