

Regresar...

Gestión de Empresas de Hospedaje

Datos Generales

1. Nombre de la Asignatura	2. Nivel de formación	3. Clave de la Asignatura	
Gestión de Empresas de Hospedaje	Licenciatura	I5512	
4. Prerrequisitos	5. Area de Formación	6. Departamento	
Fundamentos del Turismo	Básica Particular	Departamento de Turismo, Recreación y Servicio	
7. Academia	8. Modalidad	9. Tipo de Asignatura	
Gestion de Empresas Turisticas	Presencial	Curso-Taller	
10. Carga Horaria			
Teoría	Práctica	Total	Créditos
40	40	80	8
12. Trayectoria de la asignatura			
Esta asignatura es de carácter obligatorio, el alumno ya habrá cursado su prerrequisito de Fundamentos del Turismo y de tronco común.			

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 hospedaje en la actualidad. Dicho conocimiento facilitará el surgimiento de nuevas ideas para hacer frente a los cambios, manteniendo una visión innovadora para gestionar de una manera más competitiva y productiva las empresas de hospedaje.

14.- Objetivos del programa

Objetivo General

El alumno gestionará empresas de servicios de hospedaje.

15.-Contenido

Contenido temático

UNIDAD 1. CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE**UNIDAD 2. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES INTRADEPARTAMENTALES E INTERDEPARTAMENTALES****UNIDAD 3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEPARTAMENTAL****UNIDAD 4. GESTIÓN DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO**

Contenido desarrollado

UNIDAD 1. CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Objetivo: El alumno reconocerá diversos tipos de gestión de alojamientos.

1.1. Antecedentes de los servicios de alojamiento, sus principales características y los hoteleros con mayores aportaciones a través de la historia. Origen de la palabra hospitalidad, énfasis a partir del siglo XV a la fecha. Principales características: Perecedero, temporal, inseparable, no almacenable, fluctuaciones de demanda por temporada, costos fijos en la operación son altos. Planes de alojamiento: plan europeo, continental, americano, todo incluido. Principales hoteleros: E.M. Statler, Conrad Hilton, Cesar Ritz, William Waldorf, Aston y Jacob Astor, Kemmons Wilson, J.W. Marriot, Ernest Henderson y Robert Moore, Ray Schultz.

1.2. Los diferentes tipos de establecimientos de hospedaje.

Hoteles, (express, boutiques, bed and breakfast, ecológicos, luxury, temáticos, entre otros) haciendas y casonas moteles, condominios, suites, pensiones, albergues, bungalows, cabañas, tiempos compartidos, tráiler park, cruceros, entre otros (ubicación u rango de servicios)

1.3. Criterios de categorización de los establecimientos de hospedaje. Gran turismo, por estrellas, por diamantes.

1.4. Distintivos hoteleros en México y el mundo. (H-T-M, Tesoros de México) y las principales tendencias de los servicios de alojamiento.

1.5. Tipos de gestión de alojamientos.

Hoteles independientes y de cadena (e.g., franquicias, joint ventures, contratos de gestión, arrendamiento, propietarios.) el top 10 de las cadenas hoteleras a nivel mundial y las principales cadenas mexicanas.

1.6. Características de la propuesta del tipo de establecimiento de hospedaje a desarrollar.

UNIDAD 2. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES INTRADEPARTAMENTALES E INTERDEPARTAMENTALES

Objetivo: El alumno explicará las operaciones que realizan los diversos departamentos a nivel intra e interdepartamental, con énfasis en el departamental de División Cuartos.

2.1. Los principales departamentos de empresas de hospedaje:

División cuartos: ama de llaves, lavandería, tintorería, áreas públicas, ropería, recepción, reservaciones, botones, conserje, teléfonos, animación y recreación, piso ejecutivo, auditoria nocturna y seguridad.

Ventas: Grupos y convenciones, relaciones públicas, cuentas comerciales y mercadotecnia.

Mantenimiento: mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo.

Contraloría: caja general, auditoria nocturna (ingresos), crédito y cobranza, cuentas por cobrar(egresos), nomina.

Alimentos y bebidas: compras, almacén, cocina, stewards, centros de consumo, banquetes, room service, minibar.

Recursos humanos: capacitación, reclutamiento y selección.

2.2. Las operaciones de los diversos departamentos a nivel intra e interdepartamental, con un énfasis en el departamento de División cuartos.

Principales temas a cubrir para División Cuartos:

Reservaciones: fuentes de reservaciones y tarifas, tipos de reservaciones, pasos para hacer una reservación, tipos de habitación, tipos de ocupación, sistemas de reservaciones, inventarios, comisiones e intermediarios, pronósticos de ocupación, control de allotments, sobreventa, yield management.

Recepción: registro de huéspedes, salida de huéspedes, reportes de ocupación, auditoria nocturna, manejo de sobreventas, aplicación de upgrade, manejo de grupos, manejo de VIPS.

Ama de llaves: limpieza de habitaciones y áreas publicas, inventario de habitaciones, reportes de mantenimiento, manejo y almacenamiento de blancos y amenidades, servicio de lavandería y tintorería, objetos perdidos, solicitud y manejo de suministros de limpieza, elaboración de check list, actividades y horarios asignados al personal, elaboración de reportes.

Teléfonos: uso de fraseología, manejo de llamadas internas y externas, reportes de llamadas oficiales, llamadas despertador, llamadas oficiales, reportes de cargos de llamadas.

Botones: servicio de porteo, manejo de equipaje individual y grupal, entrega de paquetes y mensajes, familiarización del huésped con las facilidades y servicios de la habitación y el hotel, servicio de valet parking, almacenamiento de equipaje.

Seguridad: Prevención de robos a huéspedes, a empleados del hotel y a los activos del hotel, control de entrada y salida de personal y objetos, coordinación en caso de catástrofes naturales y humanas (incendios, huracanes, amenazas de bomba), monitoreo de circuitos de vigilancia.

2.3. Diseño de organigrama y descripción de puestos, dando seguimiento a la propuesta de establecimiento desarrollado.

UNIDAD 3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEPARTAMENTAL.

Objetivo: El alumno analizará los productos y servicios por departamento.

3.1. Productos y servicios por departamento (gestión de la calidad), los recursos humanos (énfasis en habilidades directivas), los recursos materiales, el o los procesos que se emplean en los departamentos y su relación directa e indirecta con otros departamentos a través del estudio de casos departamentales (énfasis en los departamentos de división cuartos y ventas).

3.2. Pulir la propuesta de acuerdo a los segmentos mercados que recibe el establecimiento.

UNIDAD 4. GESTIÓN DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

Objetivo: El alumno gestionará las operaciones de empresas de hospedaje.

4.1. elementos que constituyen un plan de trabajo, con un énfasis en el departamento de división cuartos y el departamento de ventas.

Principales elementos a cubrir: objetivos generales y específicos, metas, recursos financieros, (énfasis en presupuestos), recursos materiales, recursos humanos, programas específicos, líneas estratégicas, (actividades), calendario de actividades, posibles limitaciones, mecanismos de control y manejo de indicadores departamentales.

4.2. Elaboración de planes de trabajo con base a la problemática de un determinado departamento (e.g., división cuartos).

4.3. Análisis de posicionamiento (market share, análisis CVP).

4.4. Presentación de proyectos.

16. Actividades Prácticas

Prácticas de inducción / familiarización a través de (1) visitas o viajes a servicios de alojamiento en donde se observarán las instalaciones y facilidades; asistencia a pláticas, conferencias, foros, talleres; (2) prácticas de aproximación/observación estudios de caso y

proyectos del establecimiento (3) prácticas de profesionalización / especialización (mínimo de horas de acuerdo a lo establecido en el convenio de prácticas con la institución); (5) prácticas de simulación en el laboratorio de prácticas a través del uso de un software hotelero.

17.- Metodología

Analítica, Descriptiva, Explicativa y Cooperativa.

18.- Evaluación

Tareas	40%
Evaluación continua	40%
Prácticas profesionales	20%
TOTAL	100%

19.- Bibliografía

Libros / Revistas Libro: Hotel front office management
BARDI, James A (2003) Wiley & Sons, Inc No. Ed

ISBN: 9780470637524

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

ISBN: 9701008324

Libro: Gestión de Hoteles: Una Nueva Visión. S.A
GALLEGO, Jesús Felipe (2002) Ediciones Paraninfo No. Ed

ISBN: 8428328420

Libro: Hospitality strategic management. Concepts and cases
JEFFRY S. Harrison, Cathy A. (2008) Trillas No. Ed

ISBN: 0471478539

Libro: Contabilidad hotelera
LUCKIE García, Miguel (2012) Trillas No. Ed

ISBN: 9682444276

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

ISBN: 9788436822939

Libro: Costos : aplicados en hotelería, alimentos y bebidas
RODRIGUEZ Vera, Ricardo. (2012) ECOE ediciones No. Ed

ISBN: 9789586487061

Libro: Hotel management and operations
RUTHENFORD, Denney G. (2002) John Wiley & Sons, Inc. No. Ed

ISBN: 9780470177143

Otros materiales

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

Aceves Martínez María de los Ángeles
Código: 2956486

García Pérez Dora Cristina
Código: 8110735

Godínez Ortiz Ramón
Código: 9905057

Reyes Uribe Ana Cecilia
Código: 2120909

22.- Lugar y fecha de su aprobación

Este programa se aprobó en la ciudad de Zapopan, Jalisco. el día 20 de Julio de 2015

Participantes:
Dra. Ana Cecilia Reyes Uribe
Mtra. Irene Huertas Valdivia

Actualización y modificación: 22 de julio de 2016

Dra. Ana Cecilia Reyes Uribe

Dra. María de los Ángeles Aceves Martínez

Mtro, Alfonso Miguel Padilla Ojeda

Mtro. José Manuel Quintero Villa

Mtra. Dora Cristina García Pérez

Lic. Paola del Carmen Lara Magaña

23.- Instancias que aprobaron el programa

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

24.- Archivo (Documento Firmado)

[Gestión de empresas de hospedaje.pdf](#)

[Acta de AGET 20 Julio 2015.pdf](#)

Imprimir 

Regresar...