

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

UNIDAD ACADÉMICA PLAYA DEL CARMEN



Programa de Materia

Servicios de Hospedaje I

Licenciatura en Administración Hotelera

Bienvenida.

Para nosotros es un gusto darle la bienvenida a esta experiencia educativa.

Estamos convencidos que los académicos que trabajamos en el proceso de enseñanza-aprendizaje lo hacemos por la vocación de compartir el conocimiento y nuestra experiencia a los alumnos, con el fin de contribuir a mejorar nuestra sociedad en lo económico, político, social y cultural.

Esta vocación implica dar nuestro máximo esfuerzo dentro del salón de clase. Con el objetivo de lograr los mejores resultados hemos preparado este programa en el que usted encontrará:

- Nuestro quehacer en la Universidad de Quintana Roo.
- Objetivo curricular de la carrera.
- Perfil del egresado.
- Mapa curricular.
- Objetivo general de la materia.
- Los valores y habilidades que desarrolla la materia en el alumno.
- Una bienvenida que está dirigida al alumno y que el profesor puede utilizar como base para describir los conceptos que se desarrollarán durante el periodo de enseñanza.
- Datos de la materia tales como clave, horas impartidas, semestre y requisitos.
- El programa de la materia, que está dividido en cinco partes:
 1. Temas generales.
 2. Objetivo general por unidad.
 3. Objetivos específicos.
 4. Actividades previstas; y
 5. Evaluación.
- Metodología: describe las técnicas que el profesor podrá utilizar al impartir la materia.
- Las políticas sugeridas del curso que describen las generalidades, tareas, trabajos y/o proyectos, equipos de trabajo y exposiciones que se proponen para el curso.
- El sistema de evaluación sugerido.
- Las intenciones educativas, en las que se menciona el propósito que tiene la asignatura para cumplir con el perfil del egresado.
- Un mapa conceptual, que tiene como propósito mostrar una representación gráfica del camino que el alumno seguirá durante el curso para lograr los objetivos de aprendizaje.
- Bibliografía.
- Tabla de contenidos por objetos de aprendizaje. Los objetos de aprendizaje son actividades diseñadas con la finalidad de que el alumno asimile los conocimientos planteados para cada unidad. Los objetos planteados en este programa son los que se consideran básicos para que el alumno practique los conocimientos de la unidad y alcance los objetivos de aprendizaje. Las actividades abordan los objetivos específicos más significativos de cada unidad y contienen un sistema de evaluación propuesto.
- Trabajo final, dependiendo de la complejidad de la materia se propone un trabajo final para los alumnos.
- Al final del programa se incluye un breve resumen del tipo de trabajos o productos académicos que los alumnos pueden desarrollar.

Cualquier duda o aclaración con este programa podrá hacérsela llegar a través del coordinador de materias y nos pondremos en contacto con usted.

Nuevamente le damos la bienvenida, le deseamos el mejor de los éxitos en la impartición de este curso.

Atentamente,

Equipo de diseñadores.

Indice de Contenido

Nuestro Quehacer	4
Objetivo Curricular	4
Perfil del Egresado	5
Mapa Curricular de acuerdo al perfil del egresado	6
Materias Optativas	7
Materia: Comunicación en el Ámbito Profesional	8
Objetivo General de la Materia	8
Valores que fomenta y habilidades que desarrolla el curso	8
Perfil del profesor	8
Bienvenida	8
Datos Generales de la Materia	9
Programa de Materia	9
Metodología	18
Intenciones Educativas	18
Políticas generales del curso:	18
Sistema de evaluación del curso:	20
Mapa Conceptual	20
Explicación Mapa Conceptual	20
Bibliografía General	20
Tabla de Contenidos por Objeto de Aprendizaje	22
Trabajo Final	27
Objetivo	27
Requisitos mínimos	27
Evaluación	27
Documentos Adicionales	28
Investigación Bibliográfica	28
Investigación de Campo	28
Control de lectura	28
Participación en debates	28
Reportes individuales	28
Reportes grupales	28
Exposiciones	29
Ensayo	29



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

UNIDAD ACADÉMICA PLAYA DEL CARMEN

Nuestro Quehacer

Formar profesionistas sólidamente preparados, comprometidos con el progreso del ser humano, fuertemente vinculado con la sociedad, capaces de contribuir al fortalecimiento de la cultura y al desarrollo social y económico de Quintana Roo y México.

Carrera de Licenciatura en Administración Hotelera

Objetivo Curricular

Este programa está diseñado para presentar una oferta de calidad académica de reconocido prestigio en el ámbito nacional e internacional; para ofrecer a los alumnos y las alumnas un espacio de formación que les permita guardar un adecuado balance entre el estudio y su inmediata aplicación en la práctica. Los aspectos que se detallan a continuación estarán orientados a desarrollar y profundizar las capacidades de:

- Planear, organizar y evaluar en o como asesor de organizaciones formales hoteleras y turísticas.
- Realizar estudios de investigación básica y aplicada sobre los distintos aspectos de la administración hotelera y del turismo.
- Alcanzar la información, técnica y teórica, así como la aptitud práctica, necesarias para iniciarse en las actividades profesionales, agregando valor a la industria del turismo.
- Adquirir la capacidad para orientar y asesorar a la industria hotelera en que deben desempeñarse, con conocimientos científicos y tecnológicos de actualidad.
- Desarrollar el espíritu de actualización permanente en las áreas de su actuación profesional y enriquecerlas.

Cabe destacar que el diseño curricular de la carrera contempla el 50% de las materias para realizar estancias prácticas en hoteles con convenio con la Universidad. Es decir, el estudiante tendrá un máximo de 144 créditos de práctica.

También se contempla la posibilidad de que el alumno pueda cursar hasta un 25% de las asignaturas en otras instituciones de educación superior nacionales o extranjeras, que ofrezcan programas compatibles académicamente.

En la medida en que se den las condiciones en la Unidad Académica Playa del Carmen, se habilitarán las modalidades alternas de enseñanza, tales como: modalidad semipresencial, en línea, por videoenlace, o las combinaciones que en su momento se requieran.

En la medida en que se den las condiciones en la Unidad Académica Playa del Carmen, se apoyará el aprendizaje con múltiples medios y en diferentes ambientes como reforzamiento a la modalidad presencial.

En el Modelo Curricular propuesto, el enfoque del programa educativo está centrado en el aprendizaje del estudiante.

Además de lo anterior, se buscarán los mecanismos para la vinculación con el sector productivo y el acercamiento al mercado laboral, así como la relación con centros de generación y aplicación del conocimiento.

Perfil del Egresado

Gracias a que la mayor parte de su formación ocurre dentro de los negocios del ramo hotelero, los egresados y las egresadas cuentan con el conocimiento de actualidad y la experiencia suficiente para ejercer funciones en amplios e importantes proyectos del sector.

Cuentan con una sólida formación académica, teórica y práctica, para ser líderes competitivos capaces de diseñar y dirigir estratégicamente el futuro de cualquier organización del ramo y conducirla hacia la creación de valor, con un sello creativo, innovador y emprendedor.

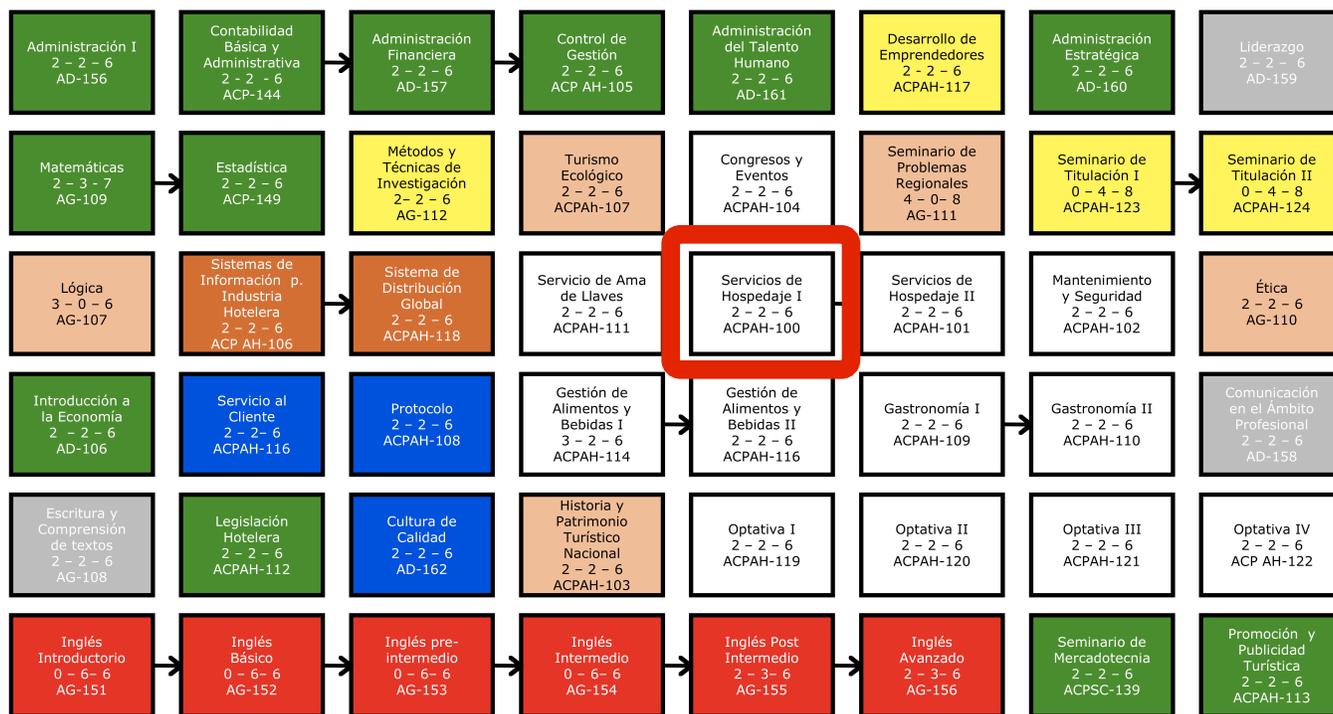
Las principales características que distinguen a nuestros egresados son:

- Amplio dominio de las competencias prácticas necesarias para dirigir un negocio hotelero.
- Ético y respetuoso de la humanidad, ciudadanía mundial y orgulloso y preservador de las costumbres, culturas y valores de su región y de las diferentes comunidades del país.
- Capaz de diseñar procedimientos y sistemas de trabajo.
- Habilidad para interactuar con actitud de servicio en todos los ámbitos del sector.
- Liderazgo estratégico para la conducción y desarrollo del personal.
- Formación práctica en situaciones reales de la administración hotelera.
- Promover una cultura de calidad, sustentabilidad y competitividad sobre la administración hotelera y la prestación de servicios.
- Dominio del idioma inglés.
- Actitud emprendedora e innovadora.

Mapa Curricular de acuerdo al perfil del egresado

La presente materia está diseñada de acuerdo al plan de estudios de la carrera, al perfil del egresado y a los lineamientos, políticas, reglamentos académicos y en general a toda la legislación de la Universidad de Quintana Roo.

Administración Hotelera



Simbología:

- Materia requisito de otra materia
- Formación práctica en situaciones reales
- Ético y respetuoso de la humanidad y ciudadanía mundial.
- Manejo de las tecnologías de información
- Habilidad y actitud de servicio
- Predisposición hacia la investigación
- Liderazgo estratégico, comunicación efectiva
- Inglés
- Formación para resolver situaciones complejas

OPTATIVAS

1	2	3	4
Franquicias 2 - 2 - 6 ACP	Vitivinicultura y Enología 2 - 2 - 6 ACP	Organización de Eventos 2 - 2 - 6 ACP	Transporte Náutico y Terrestre 2 - 2 - 6 ACP
5	6	7	8
Calidad de Servicios y satisfacción al cliente 2 - 2 - 6 ACP	Admón. de servicios 0 - 6 - 6 ACP	Creación y Admón. de Empresas de Servicios 2 - 2 - 6 ACP	Dirección Estratégica Emprendedora 2 - 2 - 6 ACP
9	10	11	12
Tecnologías de Información para la Toma de Decisiones 2 - 2 - 6 ACP	Admón. en Ambientes Virtuales 2 - 2 - 6 ACP	Tecnologías de Información y Comunicación 2 - 2 - 6 ACP	Estrategias de competitividad tecnológica 0 - 6 - 6 ACP
13	14	15	16
Sistemas de control de procesos 0 - 6 - 6 ACP	Admón. por Calidad Total 2 - 2 - 6 ACP	Innovación y Desarrollo Tecnológico 2 - 2 - 6 ACP	Comportamiento del consumidor y oportunidades de negocio 0 - 6 - 6 ACP


**Manejo de las
 tecnologías de
 información**


**Formación
 práctica en
 situaciones
 reales**


**Calidad y
 Competitividad**


**Habilidad y
 Actitud de
 Servicio**

Materia: Servicios de Hospedaje I

Apoya el perfil del egresado en el área de: **Formación práctica en situaciones reales.**

Objetivo General de la Materia:	El programa está dividido en dos partes, el primero incluye los antecedentes de las diversas modalidades de alojamiento, en especial la hotelería y su importancia en el desarrollo del turismo. Se analizan los elementos físicos y legales para la apertura de un hotel, cadenas y franquicias, las áreas que constituyen un hotel e introduce al alumno al departamento de división cuartos.
Valores que fomenta y habilidades que desarrolla el curso:	Valores: Responsabilidad, liderazgo, emprendimiento, disciplina, integridad, respeto, servicio, eficiencia y eficacia en el servicio, honestidad y ética. Habilidades: El alumno desarrollará sus habilidades cognitivas acerca de la industria del hospedaje para la toma de decisiones y uso eficiente de los recursos. Además se desarrollará su habilidad de liderazgo, pensamiento crítico, trabajo en equipo servicio al cliente, creatividad para la creación de un establecimiento de hospedaje, capacidad para resolver problemas
Perfil del profesor	Se recomienda que el profesor tenga formación académica en Administración de Empresas Administración de Empresas Turísticas, Administración Hotelera y Turismo, Relaciones Internacionales, Relaciones Industriales y deberá contar con especialidad o posgrado en Hotelería y Turismo. Así mismo deberá tener amplia experiencia en el sector hotelero, preferentemente en dirección departamental. Adicionalmente se requiere que tenga fluidez en el idioma inglés.
Bienvenida	Bienvenido a la materia de Servicios de Hospedaje I. La importancia de conocer a fondo la historia, la clasificación y los antecedentes de la industria del hospedaje es fundamental para entender donde se encuentra el sector hotelero al día de hoy y la importancia en la economía de nuestro país. El sector hotelero en México y en el mundo captura la mayor parte de divisas del sector turismo, por lo que necesitamos al personal altamente capacitado para administrarlo y dirigirlo. Además conoceremos los requisitos para dar de alta un establecimiento de hospedaje en México y una breve introducción a la división cuartos.

Datos Generales de la Materia

Nombre de la materia	Clave	Clases por semana	Carrera	Semestre	Requisitos
Servicios de Hospedaje	AD	T-2 P-2 T-4	Administración Hotelera	5	Ninguno

Programa de Materia

Unidad Temática	Objetivos por Unidad	Objetivos específicos de aprendizaje	Actividades de Aprendizaje	Evaluación
<p>UNIDAD I DESARROLLO Y CRECIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE HOSPEDAJE.</p> <p>1.1 Conceptos fundamentales del los establecimientos de hospedaje a nivel mundial. 1.1.1 Procedimientos específicos en diferentes áreas. 1.2 La Historia de la Industria del alojamiento turístico. 1.2.1 Surgimiento de las posadas. 1.2.2 Transformación del hospedaje. 1.3 Antecedentes históricos en Europa y Estados Unidos. 1.3.1 Sistema de hospedaje europeo. 1.3.1.1 Tipos de hospedaje. 1.3.2 Primeras cadenas hoteleras en Estados Unidos. 1.3.3 Características de los hoteles americanos.</p>	<p>Al finalizar la unidad el alumno será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El alumno conocerá la historia y desarrollo de la industria de hospedaje, sus magnitudes y sus tendencias. 	<p>Al finalizar la unidad el alumno será capaz de:</p> <p>1.1 Explicar los conceptos fundamentales del los establecimientos de hospedaje a nivel mundial. 1.1.1 Describir como se realizarán los procedimientos específicos de un hotel en las áreas de: reservaciones, mantenimientos, administración, recursos humanos, gerencia, etc. 1.2 Comprender la Historia de la Industria del alojamiento turístico. 1.2.1 Explicar como surgieron las primeras posadas. 1.2.2 Identificar la transformación del hospedaje desde el siglo XVIII hasta nuestros días. 1.3 Conocer los antecedentes históricos en Europa y Estados Unidos en materia de hospedaje. 1.3.1 Explicar la transformación del sistema de hospedaje en Europa. 1.3.1.1 Comprender los tipos de hospedajes que existen para los huéspedes. 1.3.2 Entender las características principales del nacimiento de las primeras cadenas hoteleras en Estados Unidos. 1.3.3 Conocer los elementos fundamentales que caracterizan los hoteles americanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lecturas previas asignadas • Presentación del profesor • Investigación y presentación por parte de los alumnos. • Visita a empresa y discusión en grupo. • Investigación individual: • Impacto del los establecimientos de hospedaje en México. • El alumno elaborará Cuadro cronológico de antecedentes de la hotelería. 	<p>La evaluación de la Unidad está comprendida por:</p> <p>a) Control de lectura b) Trabajo escrito y presentación oral c) Participación en la discusión en grupo.</p> <p>50% Control de lecturas. 30% trabajo escrito. 20% Examen parcial.</p>

Unidad Temática	Objetivos por Unidad	Objetivos específicos de aprendizaje	Actividades de Aprendizaje	Evaluación
<p>1.4 Antecedentes históricos en México.</p> <p>1.4.1 Nacimiento de los primeros hoteles.</p> <p>1.4.2 Crecimiento de la industria hotelera a partir de sitios arqueológicos.</p> <p>1.4.3 Hoteles en las costas.</p> <p>1.4.4 Transformación de la industria hotelera.</p> <p>“ecológicos”.</p> <p>1.5 Desarrollo de la industria y nuevas tendencias.</p> <p>1.5.1 Tendencias mundiales.</p> <p>1.5.2 Tipos de hoteles.</p> <p>1.5.3 Hoteles “ecológicos”.</p> <p>1.5.4 El turismo y el sistema hotelero.</p>		<p>1.4 Analizar los antecedentes históricos en México.</p> <p>1.4.1 Entender el nacimiento de los primeros hoteles.</p> <p>1.4.2 Explicar el crecimiento de la industrial hotelera o de hospedaje a partir de sitios arqueológicos.</p> <p>1.4.3 Comprender como surge el desarrollo de los hoteles en las costas.</p> <p>1.4.4 Explicar la transformación de la industria hotelera a partir del nacimiento de nuevos desarrollos turísticos.</p> <p>1.5 Entender el desarrollo de la industria y nuevas tendencias.</p> <p>1.5.1 Conocer las tendencias mundiales del hospedaje.</p> <p>1.5.2 Distinguir los hoteles según su tipo: de negocios, turísticos, gran turismo, de exploración.</p> <p>1.5.3 Conocer y explicar el fenómeno de los hoteles “ecológicos”.</p> <p>1.5.4 Distinguir la relación que existe entre el turismo y el sistema hotelero de la región.</p>		

Unidad Temática	Objetivos por Unidad	Objetivos específicos de aprendizaje	Actividades de Aprendizaje	Evaluación
<p>UNIDAD 2 IMPACTO DE LA HOTELERIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO</p> <p>2.1 Ubicación de la hotelería en el Turismo. 2.1.1 Papel de la hotelería en el sector turístico. 2.1.2 Elementos del sector turístico. 2.2 Impacto económico, ecológico, político y social en México. 2.2.1 Regulaciones para el establecimiento de hoteles. 2.2.2 Tipos de organizaciones. 2.3 Impacto económico, ecológico, político y social en el mundo. 2.3.1 Impacto de la hotelería en la economía. 2.4 Organismos y Asociaciones Hoteleras en México y en el Mundo. 2.4.1 Apoyos que ofrecen las organizaciones y asociaciones. 2.5 Elementos Físicos y Legales para la apertura de establecimientos de hospedajes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El estudiante conocerá la importancia del desarrollo de la hotelería en el Turismo y su impacto socioeconómico, ecológico y político. 	<p>Al finalizar la unidad el alumno será capaz de:</p> <p>2.1 Explicar los beneficios que la industria hotelera y tiene y como se incluye en el sector turístico. 2.1.1 Descubrir que papel juega la hotelería en el sector turístico. 2.1.2 Conocer los elementos que comprenden el sector turístico. 2.2 Conocer y analizar el impacto económico, ecológico, político y social en México de la industria hotelera. 2.2.1 Analizar las características que tienen las regulaciones para el establecimiento de hoteles en diferentes zonas, por estado y por región. 2.2.2 Explicar los tipos de organizaciones que se presentan en la industria turística en especial en la hotelería. 2.3 Evaluar el Impacto económico, ecológico, político y social en México de la industria hotelera. 2.3.1 Conocer y explicar el impacto que la hotelería tiene en la economía de la zona. 2.4 Conocer y analizar las funciones que tienen los organismos y Asociaciones Hoteleras en México y en el Mundo. 2.4.1 Conocer los apoyos que ofrecen las organizaciones y asociaciones en desarrollo de las regiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lecturas previas asignadas • Presentación del profesor • Investigación y presentación por parte de los alumnos. • Visita a empresa y discusión en grupo. • Actividades de Aprendizaje. • Identificar las políticas gubernamentales en materia de desarrollo turístico. 	<p>La evaluación de la Unidad está comprendida por:</p> <p>a) Control de lectura b) Trabajo escrito y presentación oral c) Participación en la discusión en grupo.</p> <p>50% Control de lecturas. · 30% trabajo escrito. · 20% Examen parcial.</p>

Unidad Temática	Objetivos por Unidad	Objetivos específicos de aprendizaje	Actividades de Aprendizaje	Evaluación
<p>2.5.1 Reglamentaciones municipales, estatales y federales para establecer un centro de hospedaje.</p> <p>2.5.2 Estudios de proyección.</p> <p>2.5.3 Características de un nuevo hotel.</p> <p>2.5.4 Plan regional de desarrollo.</p> <p>2.5.5 Atractivos del hotel.</p> <p>2.5.5.1 Estudio de mercado.</p> <p>2.5.5.2 Elementos para conocer el mercado.</p>		<p>2.5 Analizar y conocer los Elementos Físicos y Legales para la apertura de establecimientos de hospedajes.</p> <p>2.5.1 Conocer las reglamentaciones a nivel municipal, estatal y federal para establecer un centro de hospedaje.</p> <p>2.5.2 Entender como se realizan los estudios de proyección para la instalación de nuevos hoteles.</p> <p>2.5.3 Explicar cuales serán las características de un nuevo hotel.</p> <p>2.5.4 Conocer como funciona el plan regional de desarrollo de la región para el establecimiento de nuevos hoteles.</p> <p>2.5.5 Analizar qué atractivos debe tener el hotel para satisfacer las necesidades del mercado.</p> <p>2.5.5.1 Desarrollar un estudio de mercado para la instalación de un nuevo hotel.</p> <p>2.5.5.2 Conocer los elementos que se tienen que tomar en cuenta para conocer el mercado.</p>		

Unidad Temática	Objetivos por Unidad	Objetivos específicos de aprendizaje	Actividades de Aprendizaje	Evaluación
<p>UNIDAD 3 CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE</p> <p>3.1 Tipos de establecimiento. 3.2 Clasificación de hoteles en el mundo. 3.3 Clasificación de hoteles por sus dimensiones e instalaciones. 3.4 Clasificación de hoteles por su localización geográfica. 3.5 Clasificación por estadía del usuario. 3.5.1 Tipos de usuarios. 3.6 Clasificación por tipo de servicio. 3.6.1 Clasificación estrellas y diamantes. 3.7 Clasificación por su operación: 3.7.1 Independientes. 3.7.2 Cadena. 3.7.3 Franquicias. 3.7.4 Cadena de Franquicias. 3.8 Otras clasificaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •El alumno identificará y clasificará los distintos tipos de establecimientos de hospedaje así como el tipo de organización y operación. 	<p>Al finalizar la unidad el alumno será capaz de:</p> <p>3.1 Catalogar a los hoteles según los tipos de establecimiento según las asociaciones y organizaciones de hospedaje en México y a nivel mundial. 3.2 Conocer y distinguir las diferentes clasificaciones de hoteles que existe en el mundo, cuáles son las más utilizadas y las que aplican en el mercado nacional. 3.3 Conocer la clasificación de hoteles por sus dimensiones e instalaciones 3.4 Identificar la clasificación de hoteles por su localización geográfica. 3.5 Explicar la clasificación por estadía del usuario. 3.5.1 Identificar a los tipos de usuarios: de negocios de un día, familiares, de descanso de tránsito, corporativo. 3.6 Conocer la clasificación que tiene el hotel según el tipo de servicios que ofrece a los huéspedes. 3.6.1 Conocer como opera la clasificación por estrellas y diamantes. 3.7 Conocer la clasificación por su operación: 3.7.1 Determinar a Hoteles denominados Independientes. 3.7.2 Identificar a Hoteles conocidos como de cadena. 3.7.3 Comprender las características de los Hoteles Franquicia. 3.7.4 Entender los elementos de Hoteles de una cadena de Franquicias. 3.8 Valorar las otras clasificaciones que se pueden aplicar, por tipo de turismo o por actividad específica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Lecturas previas asignadas • Presentación del profesor • Investigación y presentación por parte de los alumnos. • Visita a empresa y discusión en grupo. • El estudiante solicitará a SECTUR los cuestionarios y requisitos necesarios que un hotel debe cumplir para que se le otorguen Estrellas de acuerdo a la calidad de sus servicios. 	<p>La evaluación de la Unidad está comprendida por:</p> <p>a) Control de lectura b) Trabajo escrito y presentación oral c) Participación en la discusión en grupo.</p> <p>50% Control de lecturas. · 30% trabajo escrito. · 20% Examen parcial.</p>

Unidad Temática	Objetivos por Unidad	Objetivos específicos de aprendizaje	Actividades de Aprendizaje	Evaluación
<p>UNIDAD 4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE</p> <p>4.1 La dirección y las áreas funcionales. 4.1.1 Actividades, responsabilidades servicios que deben brindar las diferentes áreas. 4.2 Modelo de la Organización operacional del hotel. 4.3 Estructura y personal del hotel. 4.3.1 Organigrama tradicional. 4.3.2 Funciones y responsabilidades. 4.3.3 Descripción de puestos. 4.3.4 Perfil de puestos. 4.3.5 Plan de capacitación y entrenamiento. 4.3.6 Evaluaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> El estudiante identificará la estructura organizacional de cada uno de los departamentos que componen un hotel. 	<p>Al finalizar la unida del alumno será capaz de:</p> <p>4.1 Describir y explicar las funciones que realiza la dirección general y las áreas funcionales. 4.1.1 Establecer las actividades, responsabilidades y servicios que deben brindar las áreas de: recepción, lavandería, alimentos y bebidas, mantenimiento, seguridad, contabilidad, administración, limpieza. 4.2 Conocer como funciona el Modelo de la Organización operacional del hotel. 4.3 Explicar la estructura y organización que debe existir con el personal del hotel. 4.3.1 Conocer el organigrama tradicional. 4.3.2 Describir y determinar las funciones y responsabilidades. 4.3.3 Elaborar una descripción de puestos. 4.3.4 Conocer como se realiza un perfil de puestos. 4.3.5 Desarrollar el plan de capacitación y entrenamiento del personal. 4.3.6 Realizar las evaluaciones que requiere la cadena o franquicia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lecturas previas asignadas Presentación del profesor Investigación y presentación por parte de los alumnos. Visita a tres hoteles de 5 Estrellas y elaboración de reporte de investigación. 	<p>La evaluación de la Unidad está comprendida por:</p> <p>a) Control de lectura b) Trabajo escrito y presentación oral c) Participación en la discusión en grupo.</p> <p>50% Control de lecturas. 30% trabajo escrito. 20% Examen parcial.</p>

Unidad Temática	Objetivos por Unidad	Objetivos específicos de aprendizaje	Actividades de Aprendizaje	Evaluación
<p>UNIDAD 5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE DIVISIÓN CUARTOS</p> <p>5.1 Organigrama. 5.1.1 Puestos básicos. 5.1.2 Funciones básicas. 5.2 Objetivo e importancia del área de División Cuartos. 5.3 Funciones y perfil de puestos. 5.3.1 Grados de responsabilidad. 5.3.2 Prioridades de las funciones y de los puestos. 5.4 Interrelación departamental. 5.5 Recepción. 5.5.1 Organigrama. 5.5.2 Funciones de recepción 5.5.3 Registro (Check in). 5.5.4 Salida (Check out). 5.5.5 Auditoría Nocturna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •El alumno identificará la importancia del departamento de primer contacto con el huésped, así como su terminología, sus funciones, sus procesos y departamentos. 	<p>Al finalizar la unidad el alumno será capaz de:</p> <p>5.1 Explicar y analizar el organigrama general de un hotel. 5.1.1 Identificar los puestos básicos que deben existir en un hotel. 5.1.2 Detectar las funciones básicas que se deben realizar en un hotel. 5.2 Explicar en qué consiste el objetivo e importancia del área de la división Cuartos. 5.3 Conocer, analizar y explicar las funciones y perfiles de puestos básicos en un hotel. 5.3.1 Identificar los grados de responsabilidad que cada empleado tiene en el hotel. 5.3.2 Distinguir entre las prioridades de las funciones y de los puestos. 5.4 Explicar la interrelación que existe entre los departamentos del hotel. 5.5 Conocer las actividades y procesos que se realizan en el área de recepción. 5.5.1 Conocer como se visualiza el organigrama del área de recepción a través de proceso. 5.5.2 Describir las funciones del área de recepción. 5.5.3 Conocer y realizar el proceso de registro (Check in). 5.5.4 Conocer y realizar el proceso de salida (Check out) 5.5.5 Describir y realizar una auditoría nocturna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lecturas previas asignadas. • Presentación del profesor. • Investigación y presentación por parte de los alumnos. • Visita a empresa y discusión en grupo. • Elaboración de un organigrama del departamento de div. Cuartos de los hoteles visitados. • Elaboración de los procedimientos de Registro a huéspedes de los hoteles visitados con sus respectivas papeletas y diferentes tarifas a manera de cuadro comparativo. 	<p>La evaluación de la Unidad está comprendida por:</p> <p>a) Control de lectura b) Trabajo escrito y presentación oral c) Participación en la discusión en grupo.</p> <p>50% Control de lecturas. · 30% trabajo escrito. · 20% Examen parcial.</p>

Unidad Temática	Objetivos por Unidad	Objetivos específicos de aprendizaje	Actividades de Aprendizaje	Evaluación
<p>5.6 Departamento de Conserjería. 5.6.1 Funciones básicas y el impacto que tienen en el servicio. 5.7 Departamento de Servicio al Huésped. 5.7.1 Encuestas de evaluación. 5.7.2 Análisis de datos de las encuestas de evaluación. 5.7.3 Plan de trabajo. 5.7.4 Actividades de mejora con base en la retroalimentación. 5.8 Departamento de Reservasiones. 5.8.1 El área de reservasiones como elemento clave. 5.8.2 Funciones básicas. 5.8.3 Objetivos del área. 5.8.4 Funciones básicas de los puestos que colaboran con el área de reservasiones. 5.8.5 Medios más empleados para realizar reservasiones. 5.8.6 Protocolo telefónico.</p>		<p>5.6 Conocer y explicar las actividades que realiza el departamento de conserjería. 5.6.1 Identificar las funciones básicas y el impacto que están tienen en el servicio que se brinda a los usuarios. 5.7 Conocer y analizar las actividades que el departamento de Servicio al Huésped realiza. 5.7.1 Explicar la función que tienen las encuestas de evaluación. 5.7.2 Conocer como se realiza el análisis de datos de las encuestas de evaluación. 5.7.3 Desarrollar un plan de trabajo para el área. 5.7.4 Conocer como realizar mejoras en los procesos con base en la retroalimentación recibida. 5.8 Conocer y analizar las funciones que realiza el departamento de reservasiones. 5.8.1 Valorar la importancia del área de reservasiones como departamento clave en la atención y servicio al huésped. 5.8.2 Analizar el organigrama con las funciones básicas del departamento de reservasiones. 5.8.3 Conocer y desarrollar los objetivos del área de reservación. 5.8.4 Describir las funciones básicas de los puestos que colaboran en el área de reservasiones. 5.8.5 Conocer y utilizar los medios más empleados para realizar reservasiones. 5.8.6 Conocer y practicar un protocolo telefónico.</p>		

Unidad Temática	Objetivos por Unidad	Objetivos específicos de aprendizaje	Actividades de Aprendizaje	Evaluación
<p>5.8.7 Tipos de reservaciones. 5.8.8 Tarifas. 5.9 Departamento de Ama de Llaves. 5.9.1 Funciones del Ama de llaves. 5.9.2 Características del servicio del Ama de llaves. 5.10 Áreas públicas 5.11 Departamento de Lavandería 5.12 Departamento de Seguridad. 5.12.1 Reglamentos de seguridad pública. 5.12..2 Protocolos de seguridad. 5.12.3 Importancia de los planes de Emergencia en los hoteles. 5.12.4 Desarrollo de planes de emergencia para cualquier eventualidad.</p>		<p>5.8.7 Describir los tipos de reservaciones que se pueden realizar. 5.8.8 Explicar como funcionan las tarifas. 5.9 Comprender las actividades que se realizan en el departamento de Ama de Llaves. 5.9.1 Explicar las funciones que desempeña el Ama de llaves. 5.9.2 Detallar las características del servicio que el Ama de llaves debe brindar. 5.10 Conocer el papel del cuidado que se deben dar a las áreas públicas. 5.11 Describir las funciones que realiza el departamento de lavandería. 5.12 Conocer y establecer las normas mínimas del departamento de Seguridad. 5.12.1 Conocer los reglamentos de seguridad pública. 5.12.2 Describir, explicar y practicar protocolos de seguridad. 5.12.3 Conocer la Importancia de los planes de emergencia en los hoteles. 5.12.4 Desarrollar planes de emergencia en casos de: sismos, temblores, ataques, incendios, etc.</p>		

<p>Metodología</p>	<p>Las intenciones educativas que promueve este curso son: El sitio de la Hotelería dentro del sector turismo, su importancia, su impacto en la micro y macro economía del país, en la sociedad, en la cultura y ahora en el medio ambiente.</p> <p>Se pretende desarrollar tanto las habilidades de administración estratégica en un establecimiento de hospedaje, como aumentar la cultura de calidad en el servicio al momento de comparar los distintos tipos de establecimientos de hospedaje en nuestro país.</p> <p>Fomentar la cultura de calidad de servicio mediante investigaciones que proveen al alumno con información de la importancia de la calidad en los hoteles, además de la oportunidad que representa una estrategia innovadora para el cuidado ambiental de nuestro país.</p> <p>El curso pretende formar personas comprometidas con un desarrollo sostenible en la empresa hotelera balanceándola con los principios de administración actual.</p>
---------------------------	---

<p>Intenciones educativas:</p>	<p>El curso de Comunicación en el Ámbito Profesional tiene el propósito de mostrar un panorama general de los elementos más importantes que han contribuido al desarrollo de una comunicación más efectiva en el entorno que nos desenvolvemos. La comprensión del contexto y de la influencia del entorno mediático en la formación de nuevos esquemas que redefinen los patrones sociales y cada aspecto de nuestras vidas resultan ser algunos de los retos más importantes para la evolución del hombre. Por tal motivo, a través de las diversas dinámicas particulares del curso y especialmente con el apoyo de la técnica de Aprendizaje Orientado a Proyecto y el Aprendizaje Basado en Problemas, se pretende fomentar el desarrollo de habilidades, actitudes y valores que permitan una mejor comprensión de la importancia de la comunicación en el ámbito profesional.</p> <p>Entre los retos más importantes destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formar líderes de cambio, impulsores de una proyección organizacional en los mercados locales, nacionales e internacionales, mediante el adecuado uso de los diversos recursos comunicativos. Personas con la habilidad de identificar y resolver problemas derivados de la práctica comunicativa para contribuir directamente a la competitividad. • Preparar personas capaces de analizar y destacar los aspectos más relevantes de la comunicación para la implementación de estrategias que permitan el desarrollo organizacional de forma ecológica y sustentable, con efectos positivos para la sociedad. • Contribuir a la formación de personas autodidactas, proactivas e innovadoras con la capacidad de generar propuestas sólidas de comunicación, basadas en el uso eficiente de los medios a su alcance, para el desarrollo integral.
---------------------------------------	---

<p>Políticas generales del curso:</p>	<p>POLÍTICAS DEL CURSO</p> <p>Generales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A la hora y cinco minutos se pasará lista, después de lo cual no se permitirá el acceso al salón de clase. 2. Es responsabilidad del alumno llevar la cuenta de sus faltas en la materia. 3. Una vez iniciada la clase, los estudiantes deberán permanecer en ella; si alguno tuviera que abandonar el salón, no podrá regresar durante la sesión. 4. Se prohíbe comer o beber dentro del salón de clase. 5. Antes de entrar a clase deberán ser apagados los teléfonos celulares. 6. No está permitido fumar dentro del salón de clases. <p>Tareas, trabajos y proyecto.</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Las tareas y los avances de los proyectos deberán ser impresos, en hojas blancas o de re-uso. 8. Se debe incluir la siguiente información: nombre completo, matrícula, materia, número de grupo y en el caso de las tareas de equipo el nombre de los integrantes, el nombre del proyecto o trabajo asignado, bibliografía o fuentes de información. 9. La presentación de cada una de las tareas refleja la calidad del trabajo, así que invitamos a los alumnos a hacerlo siempre de forma impecable. 10. Las tareas y los avances del proyecto serán recibidos únicamente el día y la hora señalados y al inicio de la clase. 11. En las tareas, trabajos y avances del proyecto se revisará la redacción y la ortografía. Se descontarán cinco puntos (5/100) cuando haya cinco o más errores de ortografía, por errores sintácticos o de puntuación se descontarán diez puntos (10/100), de igual manera la falta de la bibliografía correspondiente descontará diez puntos(10/100). 12. La copia de tareas, trabajos o proyectos recibirán. Este rubro también implica el “copy - paste” <p>Equipos</p> <ol style="list-style-type: none"> 13. Se integrarán equipos (el número será designado por el profesor). 14. Al formarse los equipos deberán establecer las reglas de trabajo y hacer una cédula que deberán enviar al profesor(a). <p>Exposiciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 15. Se harán exposiciones como parte de la evaluación del curso. 16. Todos los alumnos del equipo deberán estar presentes los días de sus exposiciones, de no ser así el integrante que no se presente no tendrá el porcentaje correspondiente a la calificación. 17. Utilizaremos constantemente dinámicas, es obligatorio que el alumno participe de lo contrario no contará con la calificación de la actividad.
--	--

<p>Sistema de evaluación del curso:</p>	<p>Visitas 10%. Proyecto final 20% Tareas o Investigaciones 20%. Exámenes 30% Lecturas 10% Tareas 10%</p>
<p>Mapa Conceptual</p>	<div style="text-align: center;"> <h2>Servicios de Hospedaje I</h2> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p>Conocimiento de la Industria Hotelera</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>La Ubicación e Impacto dentro de la Industria Turística.</p> </div> </div>
<p>Explicación Mapa Conceptual</p>	

Bibliografía General

- HERNÁNDEZ CASTILLO CLAUDIA, RECEPCIÓN EN LA HOTELERÍA, 1RA EDICIÓN, EDITORIAL TRILLAS, MÉXICO, 2010.
- DE LA TORRE, FRANCISCO, ADMINISTRACIÓN HOTELERA 1, EDITORIAL TRILLAS, 4TA EDICIÓN, MÉXICO, 2009.
- GERALD W., ADMINISTRACIÓN MODERNA DE HOTELES Y MOTELES, 2DA EDICIÓN, MÉXICO, 2007.
- MARTÍN ROJO, DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS DEL SECTOR TURISMO, 3RA. EDICIÓN, ED. PIRÁMIDE, MADRID, 2009.
- Montaña, S. J. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN HOTELERÍA, Editorial Trillas, México, 2000.
- GOELDNER, CHARLES R., TOURISM, PRACTICES AND PHILOSOPHIES, JOHN WILEY AND SONS, 3RA ED., CANADA, 2003.
- GONZÁLEZ LIDIA, DIRECCIÓN HOTELERA, OPERACIÓN Y PROCESOS, EDITORIAL SÍNTESIS, MADRID, 2002.
- WO CHING ANA, MANEJO Y CONDUCCIÓN DE GRUPOS ECO TURISTAS, ED. TRILLAS, MÉXICO, 2007.
- SÁNCHEZ MARCELINO, MEDIDA DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA, ED. TRILLAS, MÉXICO, 2008.
- GARWOD WR, CALIDAD PARA LOS RECURSOS HUMANOS, MC GRAW HILL, USA, 2003.
- RUES, EBERHARDT H., ECO-HOTEL MANAGEMENT. CONCIENCIA ECOLÓGICA EN LA ADMINISTRACIÓN HOTELERA., EDITORIAL GRUPO EDITORIAL IBERO AMÉRICA, MÉXICO, 2004.
- ACERENZA MIGUEL ÁNGEL, POLÍTICA TURÍSTICA Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO, ED. TRILLAS, MÉXICO, 2007.
- CÁRDENAS FABIO, PROYECTOS TURÍSTICOS LOCALIZACIÓN E INVERSIÓN, ED. TRILLAS, MÉXICO, 2006.
- MCINTOSH, RITCHIE, TURISMO: PLANEACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y PERSPECTIVAS, SEGUNDA EDICIÓN, LIMUSA AND WILEY, MÉXICO, 2002.

Tabla de Contenidos por Objeto de Aprendizaje

OBJETO I		DESARROLLO Y CRECIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE HOSPEDAJE
Objetivo general por unidad		Objetivos específicos
El alumno conocerá la historia y desarrollo de la industria de hospedaje sus magnitudes y sus tendencias.		1.1 Explicar los conceptos fundamentales del los establecimientos de hospedaje a nivel mundial. 1.2 Comprenderla Historia de la Industria del alojamiento turístico. 1.3 Conocer los antecedentes históricos en Europa y Estados Unidos en materia de hospedaje. 1.4 Analizar los Antecedentes históricos en México. 1.5 Entender el desarrollo de la industria y nuevas tendencias.
Recursos	Presentación Unidad I por el profesor docente.	
Lecturas adicionales o recomendadas		
•Cesar Ritz Biografía (Archivo pdf)		
Actividades	Descripción de la actividad	Evaluación
1	El alumno realizará una investigación por equipos fundamentada en la historia de hoteles más antiguos en México, incluirá documentación fotográfica o digital y una breve descripción del inmueble.	Introducción: 10% Desarrollo y presentación 50% Imágenes conseguidas 20% Aprendizaje personal 10% Bibliografía 10%
2	Los alumnos elaborarán un cuadro cronológico de la historia de la hotelería en el mundo. Incluirá avances en introducción de amenidades, alimentos y otros servicios en la estructura hotelera.	Introducción: 10% Desarrollo 50% Conclusión 20% Aprendizaje personal 10% Bibliografía 10%
3	El alumno elaborará un ensayo acerca de las nuevas tendencias de la estructura hotelera en el mundo. Deberá contener una pequeña proyección propia de este negocio.	Introducción: 10% Desarrollo 50% Conclusión 20% Aprendizaje personal 10% Bibliografía 10%

OBJETO II		IMPACTO DE LA HOTELERÍA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO	
<i>Objetivo general por unidad</i>		<i>Objetivos específicos</i>	
El alumno conocerá la importancia del desarrollo de la hotelería en el Turismo y su impacto socioeconómico, político, ecológico y social.		2.1 Explicar los beneficios que la industria hotelera y tiene y como se incluye en el sector turístico. 2.2 Conocer y analizar el impacto económico, ecológico, político y social en México de la industria hotelera. 2.3 Evaluar el Impacto económico, ecológico, político y social en México de la industria hotelera. 2.4 Conocer y analizar las funciones que tienen los organismos y Asociaciones Hoteleras en México y en el Mundo. 2.5 Analizar y conocer los Elementos Físicos y Legales para la apertura de establecimientos de hospedajes.	
<i>Recursos</i>	Presentación Unidad 2.Impacto de la Hotelería		
<i>Lecturas adicionales o recomendadas</i>			
<ul style="list-style-type: none"> •Ley Federal de Turismo •Plan Nacional de Desarrollo •Planificación Turística y Desarrollo Sostenible (pdf) 			
<i>Actividades</i>	<i>Descripción de la actividad</i>		<i>Evaluación</i>
1	El alumno realizará una investigación documental donde identificará las políticas gubernamentales en materia de desarrollo turístico. Solicitará los formularios y requisitos necesarios para la apertura de un hotel. Leyes, Normas, y formatos deberán ser incluidos en forma digital.		Introducción 10% Desarrollo 70% Bibliografía 10% Normas incluidas 10%
2	En equipo de 3, los alumnos desarrollarán un plan de acción para la conservación ambiental en un hotel de ciudad. Este deberá incluir un breve estudio de los procedimientos actuales para el ahorro de energía, reciclaje, etc. Y una solución para algún problema que represente contaminación o gasto excesivo de energía o recursos para este hotel.		Presentación de la investigación 20% Trabajo escrito 50% Conclusión 20% Bibliografía 10%

OBJETO III		CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE
Objetivo general por unidad	Objetivos específicos	
El alumno será capaz de identificar y clasificar los distintos tipos de establecimientos de hospedaje, así como el tipo de organización y operación del mismo.	3.1 Catalogar a los hoteles según los tipos de establecimiento según las asociaciones y organizaciones de hospedaje en México y a nivel mundial. 3.2 Conocer y distinguir las diferentes clasificaciones de hoteles que existe en el mundo, cuales son las más utilizadas y las que aplican en el mercado nacional. 3.3 Conocer la clasificación de hoteles por sus dimensiones e instalaciones. 3.4 Identificar la clasificación de hoteles por su localización geográfica. 3.5 Explicar la clasificación por estadía del usuario. 3.6 Conocer la clasificación que tiene el hotel según el tipo de servicios que ofrece a los huéspedes. 3.7 Conocer la clasificación por su operación. 3.8 Valorar las otras clasificaciones que se pueden aplicar, por tipo de turismo o por actividad específica.	
Recursos	Presentación unidad 3	
Lecturas adicionales o recomendadas		
Secretaria de Turismo en el siguiente link: •Diagnóstico del Estado de la Investigación Turística en México y Generación de un Programa de Investigación Integral para el Sector Turismo. • http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_Diagnostico_del_Estado_de_la_Investigacion_Tu		
Actividades	Descripción de la actividad	Evaluación
1	El alumno investigará los formatos, cuestionarios y requisitos necesarios que debe cumplir un hotel para clasificarlo dentro del padrón turístico de acuerdo a la calidad de sus servicios.	Introducción 10% Desarrollo 70% Bibliografía 10% Normas incluidas 10%
2	Por equipos, visitarán a 3 hoteles (hay otras actividades que requieren las mismas visitas, por lo que recomiendo ampliamente realizarlas todas en la misma visita al hotel) elaborarán un reporte con las características de los establecimientos tipo de administración, tipo de hotel, número de habitaciones, estrellas, amenidades, restaurantes, etc. Un reporte detallado de los 3 hoteles elegidos y lo presentarán a la clase.	Presentación 30% Reporte 70%

OBJETO IV ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE		
Objetivo general por unidad	Objetivos específicos	
El estudiante identificará la estructura organizacional de cada uno de los departamentos que componen el establecimiento de hospedaje.	4.1 Describir y explicar las funciones que realiza la dirección general y las áreas funcionales. 4.2 Conocer como funciona el Modelo de la Organización operacional del hotel. 4.3 Explicar la estructura y organización que debe existir del personal en el hotel.	
Recursos	Presentación Unidad 4	
Lecturas adicionales o recomendadas		
Análisis del Modelo Turístico de DUBAI		
Actividades	Descripción de la actividad	Evaluación
1	De la Visita a hoteles: Elaborar un cuadro comparativo de los organigramas departamentales de cada hotel. Discutir sus diferencias y similitudes. El alumno presentará en equipo los resultados.	Presentación 30% Reporte 70%

OBJETO V ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE DIVISIÓN CUARTOS		
Objetivo general por unidad	Objetivos específicos	
El alumno identificará la importancia de la división cuartos, el primer contacto con el huésped, así como su terminología, sus funciones, sus procesos y departamentos que lo componen.	5.1 Explicar y analizar el organigrama general de un hotel. 5.2 Explicar en que consiste el objetivo e importancia del área de la división Cuartos. 5.3 Conocer, analizar y explicar las funciones y perfiles de puestos básicos en un hotel. 5.4 Explicar la interrelación departamental que existe entre los departamentos del hotel. 5.5 Conocer las actividades y procesos que se realizan en el área de recepción. 5.6 Conocer y explicar las actividades que realiza el departamento de conserjería. 5.7 Conocer y analizar las actividades que el departamento de Servicio al Huésped realiza. 5.8 Conocer y analizar las funciones que realiza el departamento de reservaciones. 5.9 Comprender las actividades que se realizan en el departamento de Ama de Llaves. 5.10 Conocer el papel del cuidado que se deben dar a las áreas públicas. 5.11 Describir las funciones que realiza el departamento de lavandería. 5.12 Conocer y establecer las normas mínimas del departamento de Seguridad.	
Recursos	Presentación Unidad 5 y Exposiciones de Alumnos.	
Lecturas adicionales o recomendadas		
Casos de hoteles en PDF		
Actividades	Descripción de la actividad	Evaluación
1	Presentación de Proyecto final por equipos.	Explicada en proyecto final.
2	Elaboración de los procedimientos de registros a huéspedes de los hoteles visitados con sus respectivas papeletas y diferentes tarifas a manera de cuadro comparativo.	Introducción 10% Desarrollo y cuadro comparativo 70% Conclusiones 10% Bibliografía 10%

Trabajo Final	
Trabajo Final	TU HOTEL.
Objetivo	El alumno presentará el desarrollo de un hotel y su registro correspondiente en México.
Requisitos mínimos	<p>El trabajo final deberá contener los siguientes puntos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BREVE DESCRIPCIÓN DEL HOTEL El Producto principal. Nombre del Hotel, Tipo de Hotel, Ubicación, Arquitectura. 2. CLASIFICACIÓN DEL HOTEL (Dos párrafos) Explicar brevemente bajo que clasificación se desarrollará el hotel y sus elementos importantes que lo distinguirán bajo esta clasificación. Describir detalladamente servicios, amenidades, tipo de habitaciones, temas, etc. 3. ADMINISTRACIÓN DEL HOTEL. (Dos párrafos) Explicar el tipo de administración elegida y porqué se tomó esa decisión. 4. PLAN DE IMPACTO ECOLÓGICO. Plan para que el impacto ecológico sea menor en el sector o comunidad donde se desarrollará el hotel. Explicar detalladamente cómo este plan ayudará a contribuir al desarrollo sustentable de la empresa. 5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Explicar mediante un organigrama el tipo de organización que tendrá tu hotel, además de los departamentos que lo componen. 6. DIVISION CUARTOS Elaborar el organigrama de División cuartos del Hotel, añadir una pequeña descripción de puestos. Elaborar las tarifas y el tipo de planes que manejará el hotel, así como se auxiliará el departamento de Reservas para la toma de las mismas (agencias, web, etc.). 7. LLENADO DE FORMULARIOS Para el alta del hotel, clasificación para SECTUR, SHCP y normas gubernamentales. 8. CONCLUSIONES 10. BIBLIOGRAFÍA.
Evaluación	<p>Evaluación final del trabajo. 60% Presentación por equipos. 40% Trabajo escrito.</p>

Documentos adicionales	
Investigación Bibliográfica:	Deberán consultar al menos 3 fuentes bibliográficas, incluir siempre conclusiones personales, incluso si la actividad es en equipo.
Investigación de Campo:	Las investigaciones de campo deberán ser realizadas por todos y cada uno de los integrantes del equipo, (en algunos casos se solicitará a cualquiera de los integrantes que del equipo que presente cualquier parte de la investigación) se deberá elaborar un reporte que incluya todos los datos posibles de la institución o instancia que se visitará, por ejemplo: nombre de la persona que atendió, domicilio, datos completos del lugar. La información solicitada. Siempre deberá incluir las conclusiones de cada integrante del equipo; en caso de faltar las conclusiones de alguno de los integrantes se tomará como que no participó y no tendrá derecho a calificación en dicha actividad.
Control de lectura	El control de lectura puede ser a través de preguntas en un examen al inicio de la sesión o puede solicitarse a algún alumno que haga una breve presentación del material asignado o bien solicitar que el alumno realice libremente la descripción del tema en una o dos cuartillas dependiendo de la extensión del documento.
Participación en debates	En clase el profesor indicará el tema que deberán preparar y presentar los alumnos ya sea por escrito o de manera presencial, para lo cual se les indicarán los requisitos mínimos de aceptación.
Reportes individuales	Los reportes individuales se entregarán en tiempo y forma y deben contener: objetivos de aprendizaje, fuentes de contenido, bibliografía, la cual deberá ser de al menos tres fuentes de información. Para el caso de fuentes de internet se deberán citar las "ligas" completas en el documento con fecha y hora en que se realizó la consulta.
Reportes grupales	Los reportes grupales deberán ser entregados en tiempo y forma y contener las respuestas de los casos o las soluciones que se solicitan, deberá contener el nombre de todos los miembros del equipo.

Documentos adicionales	
Exposiciones	<p>Los puntos que se evaluarán serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Preparación. •Desarrollo. •Dominio del tema. •Utilización de recursos. •Control de grupo. •Creatividad de la presentación. •Trabajo en equipo. •Sesión de preguntas y respuestas (se considerará después del tiempo asignado para la exposición del tema correspondiente). •Formalidad. •Administración del tiempo.
Ensayo	<p>Para el ensayo el alumno deberá:</p> <p>Escribir sobre un tema, podrá exponer su propia opinión del mismo, tendrá la libertad de escribir a favor o en contra, expresando sus propias opiniones. Quizá quiera narrar alguna anécdota ocurrida mientras sucedía cierto acontecimiento; incluso podrá exponer sus sentimientos y escribir que no comprendes algo o que lo entiende. Todas estas alternativas caben en el ensayo.</p> <p>Es muy importante, sustentar la validez de la opinión: confrontar su texto con otros textos sobre el mismo tema. Aportar un análisis que requiere de la fundamentación de una hipótesis central.</p> <p>Sea cual fuera su opinión, por ejemplo: los niños de las calles, tendrá que explicar las causas que motivaron la aparición de estos niños en las calles. Por lo tanto tendrá que realizar una investigación recopilar de datos y/o conjunción de opiniones.</p> <p>El documento final deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Introducción. •Desarrollo. •Conclusión. •Aprendizajes personales. •Bibliografía.