



PLANEACIÓN DIDÁCTICA

LICENCIATURAS EN QUE SE IMPARTE

1. Administración 6° semestre

DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre:	Administración Hotelera
Clave(s):	1030
Tipo:	Optativa
Plan de Estudios:	2012 (actualizado a 2016)

FECHAS DEL SEMESTRE:

Inicio semestre:	08 de enero de 2022
Fin del semestre:	11 de junio de 2022
Plataforma educativa	23 de febrero de 2022 Primer día para entrega de actividades en plataforma
Cierre de plataformas:	29 de mayo de 2022 a las 23:00 hrs. Último día para entrega de actividades en plataforma
Periodo examen global:	04 y del 06 al 10 de junio de 2022

DATOS GENERALES

Objetivo general:

El alumno conocerá aspectos generales de la industria hotelera y particularmente la estructura organizacional, administrativa y operacional de los hoteles, considerando el marco legal aplicable y la gestión de calidad

Contenido temático:

Tema		Teóricas	Prácticas
1	Características generales de la industria hotelera	6	0
2	Tipos de hoteles y modalidades de contratación	6	0
3	Estructura organizacional de un hotel	10	0
4	Costos y presupuestos de la operación de un hotel	10	0
5	Operación integral del hotel	10	0
6	Manejo del recurso humano en el hotel	8	
7	Gestión de calidad aplicada a la industria hotelera	8	0
8	Análisis prospectivo de la industria hotelera	6	0
Total		64	0
Suma total de horas		64	

BIENVENIDA

Estimadas y estimados alumnos de la asignatura Administración Hotelera:

Soy su servidor Mtro. Omar Saabel Velasco Romero, seré tu asesor durante este semestre; por ello, mi labor es apoyarte en tu proceso de aprendizaje, resolviendo tus dudas y sugiriéndote como aprovechar los contenidos para que puedas obtener un mejor aprendizaje.

No dejes de preguntar en las asesorías cuanto sea necesario y las veces que consideres pertinente.

Tu opinión es muy importante para mí, si tienes una mejor idea, o aportación podemos revisarla para integrarla.

Cordialmente.

Mtro. Omar Saabel Velasco Romero

PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA

Dentro de la administración existen diversas áreas y especializaciones entre ellas está la Administración hotelera la cual también requiere de un proceso administrativo, tiempo, estrategias, posicionamiento, objetivos, una planeación, gestión, toma de decisiones, coordinación, estructura, entre otros aspectos pero todo va dirigido a los servicios hoteleros, para lo anterior se requiere de un administrador es decir un tomador de decisiones que le permita implementar su liderazgo en las áreas de finanzas, ventas, restaurantes, bares, habitaciones, trabajadores, clientes, también tienen que identificar el potencial del talento humano y del talento intelectual, de igual forma la Administración Hotelera se vincula con la contabilidad, finanzas, negocios internacionales, mercadotecnia, globalización, tecnologías, lo anterior porque se potencializa el conocimiento para el manejo idóneo del sector hotelero, México es un país con grandes atracciones turísticas, muchas entidades federativas viven del turismo por ende de la hotelería, su organización, tradiciones y atracciones culturales, buen clima entre otras características hace que México sea un gran destino, como por ejemplo sus playas, bosques, montañas, selvas, urbanidad, zonas arqueológicas, etc... Aunado con lo anterior es que se debe administrar de una manera eficiente, eficaz y efectiva los recursos de un hotel.

FORMA EN QUE EL ALUMNO DEBE PREPARAR LA ASIGNATURA

Las actividades de aprendizaje se han estructurado de tal forma que te permitan desarrollar habilidades y destrezas, para dar solución a un problema en específico, producto de los aprendizajes significativos derivados de la apropiación de los contenidos temáticos de la asignatura.

Cuando la realización de una actividad implique hacer una investigación, deberás buscar fuentes oficiales como libros, revistas, artículos, etcétera, tu trabajo deberá contener al menos dos fuentes mesográficas diferentes a los apuntes electrónicos, deberás hacer la cita en formato APA. <http://normasapa.net/2017-edicion-6/>

Exámenes

De acuerdo con los lineamientos del modelo educativo abierto, tienes **dos períodos** a lo largo del semestre para presentar tus **exámenes parciales** (las fechas podrás consultarlas en la página web del SUAyED) y tú decidirás el período en el que los presentarás. Para esta asignatura, presentarás dos exámenes parciales que abarcan las siguientes unidades:

PARCIAL	UNIDADES (que integran el parcial)	PORCENTAJE (PUNTOS)
Primer	Unidades: 1, 2, 3, 4	30%
Segundo	Unidades: 5, 6, 7 y 8	30%

Nota 1. Los alumnos que hayan realizado el **100% de las actividades (De la unidad 1 a la 8, más el libro)** con el formato correspondiente más el libro y con una calificación **mínima de 8.5** por cada unidad **ESTARÁN EXENTOS** de los exámenes parciales mismo que obtendrán la calificación de diez o su equivalente al porcentaje correspondiente.

Nota 2. Los exámenes parciales. Se realizarán conforme a los lineamientos estipulados por la SUA y ED, y dependiendo de la situación del Covid-19 se realizarán de forma virtual por lo que será de forma en video conferencia en plataformas o recursos virtuales como ZOOM, las y los alumnos, así como el profesor dispongan o cuenten en su momento. Los exámenes se realizarán en los horarios y días establecidos.

Requisitos para entrega de formato de todos los trabajos y actividades que deje como:

- 1.- Artículos
- 2.- Videos
- 3.- Casos
- 4.- Libros... etc.

Es de vital importancia que se entreguen en el formato correspondiente de lo contrario estarán afectando las instrucciones e indicaciones y como consecuencia podría afectar a su pedagogía y estructura.

Se establecerán fechas específicas para la realización de las actividades o tópicos, cada una tendrá una vigencia y posterior a ello no podrás subir tu trabajo, por lo que debes estar atento y atenta al periodo, no habrá prorroga.

Formato de entrega de trabajos y actividades:

1.- Portada:

- Nombre de nuestra Universidad
- Nombre de nuestra Facultad
- Nombre de la asignatura
- Nombre del alumno
- Número y nombre de la actividad
- Fecha

2.- Índice

3.- Introducción

- La introducción consiste en una breve reseña de lo que se hablará en el trabajo o investigación.

4.- Desarrollo:

Ensayo, investigación (todo con tu opinión y propias ideas), deberás siempre aportar con tus propias palabras una idea y opinión, así sea un mapa deberás aportar un comentario). Se pueden apoyar imágenes, gráficos, estructuras, mapas, diagramas, etc. para sustentar los trabajos siempre y cuando también se coloquen las referencias y autores de donde se citaron.

Reitero que todo con tus propias palabras o pueden citar al autor, colocar tal cual el párrafo a citar y una vez citado explicar con tus palabras.

5.- Conclusiones.

6.- Referencias:

Si se apoyan en internet copiar tal cual el *link*, poner la fecha y hora de cuando se obtuvo la información.

Ejemplo: Recuperado de www... a las 12:36 horas, 8/enero/2021.

Mínimo 3 referencias, aparte de los trabajos y autores citados deberán complementarlo con otros autores, revistas, libros, artículos, periódicos, videos, etc... Si gustan antes de enviar un trabajo podemos revisarlos en una asesoría y posteriormente podrán subirlo a la plataforma.

En las actividades pueden existir cambios en los videos dependiendo de la disponibilidad de los mismos.

7.- Examen parcial.-

Requisitos:

A.- Realizarán examen parcial las y los alumnos que no hayan realizado por los menos el 80% de las actividades.

B.- Los alumnos que hayan realizado el 100% de las actividades con una calificación promedio de 8.5 por cada unidad y con el formato correspondiente más el libro estarán exentos de los exámenes parciales.

Los exámenes parciales consisten en dos etapas, escrito y verbal:

I.- Examen escrito, duración una hora. (Se inicia diez minutos después del inicio de la sesión). El alumno que no llegó a la hora solicitada perderá el derecho para la realización y desarrollo del examen ya sea presencial o virtual todo depende de la situación del Covid -19.

II.- Examen Verbal, duración de 10 a 15 minutos por alumno. (Se inicia en la segunda hora de la sesión, después del examen escrito). Se realizará de forma individual, en caso de que no puedan realizarlo todos los alumnos por falta de tiempo se gestionará para la siguiente sesión estipulada.

G.- El examen Global se basará del libro y las actividades correspondientes de la asignatura Administración Hotelera y también se dividirá en dos etapas escrito y verbal.

Agradezco mucho la atención y quedo atento a ustedes, si lo desean pueden acercarse a mí para poder estudiar o asesorarlos en cada actividad. Reciban un cordial saludo y quedo atento a sus comunicados por esta plataforma.


Pd. Adjuntaré en la plataforma un ejemplo del formato y entrega de las próximas actividades y del libro en un archivo en *PDF*. (revisar en la primera o segunda semana del semestre 2022-1). Cordialmente: Mtro. Omar Saabel Velasco Romero.

Si consideras que cuentas con los conocimientos suficientes para acreditar la asignatura sin cursarla, podrás solicitar un **examen global por Artículo 12** (Reglamento del Estatuto del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia).

Para la realización de tus actividades deberás cuidar tu **ortografía** y usar **fuentes oficiales** como: libros, revistas, artículos, etcétera. Recuerda hacer la cita en formato APA, ya que, si no lo haces incurrirás en plagio. https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf

ACTIVIDADES POR REALIZAR DURANTE EL SEMESTRE

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
Unidad 1: Características generales de la industria hotelera.	Actividad 1.- Aspectos Generales de la Hotelería	<p>Para esta actividad se anexan en la plataforma 3 (tres) archivos en PDF:</p> <p>1.- Velasco, O. (2021) Presentación Power Point: “Parte 1 Administración Hotelera”</p> <p>2.- Rodríguez, M. (2019) Artículo: “Importancia de la Industria Hotelera en México”. Recuperado de: https://abastur.com/la-importancia-de-la-industria-hotelera-en-m%C3%A9xico [Consultado: 13 agosto de 2019]</p> <p>3.- Universidad ESAN (26 de Mayo 2015) “10 competencias que todo gerente debe tener” Recuperado de: 10 competencias que todo gerente debe tener Administración Apuntes empresariales ESAN [Consultado: 3 junio de 2020]</p> <p>De acuerdo con lo anterior se deberá leer detalladamente, para el punto tres (10 competencias que todo gerente debe tener) se desarrollará lo siguiente:</p> <p>Realizar dos ejemplos, de cómo podemos adaptar las competencias en la administración y la administración hotelera, incluir un esquema o imagen por cada competencia.</p> <p>Ejemplo. -</p> <p>1.- Competencia Comunicación</p> <p>A) Administración</p>	<p>1.- Velasco, O. (2021) Presentación Power Point: “Parte 1 Administración Hotelera”</p> <p>2.- Rodríguez, M. (2019) Artículo: “Importancia de la Industria Hotelera en México”. Recuperado de: https://abastur.com/la-importancia-de-la-industria-hotelera-en-m%C3%A9xico [Consultado: 13 agosto de 2019]</p> <p>3.- Universidad ESAN (26 de Mayo 2015) “10 competencias que todo gerente debe tener” Recuperado de: 10 competencias que todo gerente debe tener Administración Apuntes empresariales ESAN [Consultado: 3 junio de 2020]</p>	10 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<p>En la organización donde yo laboro, se hacen reuniones semanales para establecer las metas que se verán por día, adicional a ello ocupo herramientas de comunicación en línea como...esto permite agilizar la comunicación con proveedores, jefes inmediatos, clientes...etcétera.</p> <div data-bbox="533 415 1020 500" style="border: 2px dashed blue; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Imagen de ustedes en su empresa</p> </div> <p>De acuerdo con la imagen anterior podemos observar la dinámica del día...</p> <p>B) Administración Hotelera</p> <p>En algunos hoteles como Fiesta Inn, El líder de equipo o el gerente general tiene reuniones matutinas con su staff antes de iniciar su jornada para establecer puntos y objetivos que se tienen para el día en específico, a su vez los colaboradores transmiten la información de las áreas de oportunidad... Algunos hoteles cuentan con equipos de comunicación como los mensajes para sus colaboradores a través de radios... para un mejor desempeño, los gerentes se capacitan cada 6 meses y reciben retroalimentación tanto de los trabajadores como de los clientes...</p> <div data-bbox="611 1154 1146 1416" style="text-align: center;">  </div>		

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		El ejemplo del hotel puede ser ficticio acorde a lo solicitado, pero busquen uno real de preferencia como por ejemplo la imagen que se adjunta y con la descripción: “Cada vez que se cumple un objetivo anual se celebra un brindis, reunión sorteos...”		
Unidad 2: Tipos de hoteles y modalidades de contratación	Actividad 2.- Investigación : tipos de hotel.	<p>Para realizar esta actividad consulta la siguiente presentación y lectura: Entorno Turístico Stadff (13 de agosto de 2016) Artículo: “¿Cómo es el sistema de clasificación para otorgar estrellas a los hoteles en México?”. Recuperado de: https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/05/10-competencias-que-todo-gerente-debe-tener/ [Consultado: 28 de julio de 2020] Velasco, O. (2021) Presentación <i>Power Point</i>: “Parte 2 Administración Hotelera”</p> <p>De acuerdo con lo anterior deberás realizar prospectiva e investigación de hoteles, y ejemplificarás la clasificación por estrellas.</p> <p>Antes de realizar la investigación se tendrán que guiar en un solo lugar: Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Playa (Puerto Escondido, Acapulco, Cancún o alguna playa que les gustaría investigar) • Montañas • Bosques/Selvas • Nevados • Clubes • Zonas Arqueológicas 	<p>Entorno Turístico Stadff (13 de agosto de 2016) Artículo: “¿Cómo es el sistema de clasificación para otorgar estrellas a los hoteles en México?”. Recuperado de: https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/05/10-competencias-que-todo-gerente-debe-tener/ [Consultado: 28 de julio de 2020] Velasco, O. (2021) Presentación <i>Power Point</i>: “Parte 2 Administración Hotelera”</p>	5 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<p>Si escogen playa, deberán escoger algún sitio o destino por ejemplo Los Cabos y para todas las clasificaciones de las estrellas se basarán exclusivamente a Los Cabos, Baja California, México.</p> <p>Si escogen Bosque/Selvas, deberán escoger algún sitio o destino por ejemplo Reserva Ecológica el Tayrona, Colombia y para todas las clasificaciones de las estrellas se basarán exclusivamente a Santa Marta, Colombia.</p> <p>Si escogen Zonas arqueológicas, deberán escoger algún sitio o destino por ejemplo Cholula, y para todas las clasificaciones de las estrellas se basarán exclusivamente a Cholula, Puebla, México.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Una Estrella Nombre del Hotel (Hotel Paraíso Acapulco) Descripción Con qué cuenta (Servicios) Página web (En caso de que cuente) Precios De 3 a 5 imágenes.</p> <p>Si hay comentarios positivos o negativos. (dos de cada uno en caso de que haya comentarios). Dónde se encuentra. Comentarios. Ejemplo: Mi percepción del hotel es: Es un lugar muy básico, se ve poco higiénico, el precio es muy bajo por lo que las instalaciones están acordes con el mismo, (los comentarios u</p>		

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<p>opiniones deberán ser lo más detallado posible a falta de interacción nos basaremos solo en la percepción o imagen del hotel.</p> <p>Dos Estrellas</p> <p>Tres...</p> <p>...</p> <p>...Cinco Estrellas.</p> <p>Nota. Pueden usar buscadores o gestores como bestday, despegar, trivago, booking, etc...</p>		
<p>Unidad 3: Estructura organizacional de un hotel</p>	<p>Actividad 3.- Estructura de un hotel</p>	<p>Para realizar esta actividad consulta, analiza y lee la siguiente presentación y lectura: De acuerdo con la información de los archivos en PDF: Espíno, K. (2019) "Áreas y departamentos de un hotel" Velasco, O. (2021) Presentación <i>Power Point</i>: "Parte 3: Organización y Estructura Organizacional"</p> <p>De acuerdo con lo anterior deberán: leer, analizar y desarrollar las actividades de la estructura de un hotel de acuerdo con lo siguiente:</p> <p>Como en las empresas, los hoteles también cuentan con diferentes tipos de estructuras, de acuerdo con sus necesidades, recursos (Económicos, financieros, humanos, tecnológicos, materiales, estructurales, etc...). tiempos, misión, tamaño, etc.</p> <p>También influyen en su estructura los servicios que tienen cada uno de ellos.</p> <p>De acuerdo con la anterior información realiza lo siguiente:</p>	<p>Espíno, K. (2019) "Áreas y departamentos de un hotel" Velasco, O. (2021) Presentación <i>Power Point</i>: "Parte 3: Organización y Estructura Organizacional"</p>	<p>5 pts</p>

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<p>1.- Selecciona un hotel de tu preferencia, puede ser uno que hayas ido o uno que te llame la atención.</p> <p>2.- Investigar y colocar (poner las referencias para cada concepto):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión / Objetivo • Valores • Estrategias • Sedes principales (En caso de tener solo colocar dos) <p>Estructura y departamentos, una vez identificados, con tus propias palabras como cuasi Lic. En Administración, desarrolla cada actividad, basándote por supuesto en la información oficial del hotel.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Restaurantes / Bares: en este punto la gestión se divide en un Gerente/Coordinador/Director, hay garroteros, meseros, la función de cada uno es:</p> <p>De acuerdo con el siguiente organigrama del departamento se constituye de la siguiente manera.</p> <p>De acuerdo con lo anterior la administración se aplica, porque se ven funciones... estrategias, etc...</p> <p>(Poner todos los departamentos correspondientes)</p>		
<p>Unidad 4: Costos y presupuestos de la operación de un hotel</p>	<p>Actividad 4.- Costos y presupuestos de la operación de un hotel</p>	<p>Antes de realizar la actividad revisen, consulten y analicen la presentación, el artículo en archivos en <i>PDF</i> y el video:</p> <p>Velasco, O. (2021) Costos y presupuestos de un Hotel, unidad 7.</p> <p>Uribe, E. (10 febrero de 2015) Atrévete abrir un hotel boutique, Recuperado de: https://www.entrepreneur.com/article/267861 [Consultado: 13 de octubre de 2019].</p> <p>Fernández, G. (S/F) Elaboración de un presupuesto. Recuperado de: (53) Elaboración de un presupuesto - YouTube [Consultado: 26 de mayo de 2021].</p> <p>De acuerdo con el artículo "atrévete abrir un hotel" revidarás que hay un presupuesto limite donde se deben contemplar diversos factores y</p>	<p>Velasco, O. (2021) Costos y presupuestos de un Hotel, unidad 7.</p> <p>Uribe, E. (10 febrero de 2015) Atrévete abrir un hotel boutique, Recuperado de: https://www.entrepreneur.com/article/267861 [Consultado: 13 de octubre de 2019].</p> <p>Fernández, G. (S/F) Elaboración de un presupuesto. Recuperado de: (53) Elaboración de un presupuesto - YouTube [Consultado: 26 de mayo de 2021].</p>	<p>5 pts</p>

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<p>elementos los cuales se deben repartir en las diferentes áreas, entonces de acuerdo con lo anterior realizar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Elegir un hotel de tu preferencia 2.- Identificar los costos y gastos del hotel 3.- Cómo invertirían 500 mil pesos para remodelar uno de los siguientes puntos (elegir una opción de las cuatro), Realizar un presupuesto con por lo menos 5 rubros, factores, servicios, bienes sobre: <ol style="list-style-type: none"> A.- Habitaciones B.- Restaurante C.- Bar D.- Personal Pueden también combinar los 4 puntos anteriores. 4.- Cuáles son las ventajas de tener un presupuesto y de identificar los costos. <p>Nota. hay diferentes tipos de presupuestos, el formato y el tipo es decisión propia, pueden ocupar el que ustedes hayan hecho, desde una "lista de mercado", cuadro en <i>Excel</i> o uno que hayan ocupado, aquí pondremos y revisaremos su habilidad de líderes, tomadores de decisiones, imaginen o jueguen a que son consultores y pongan en práctica sus conocimientos.</p>		
<p>Unidad 4: Costos y presupuestos de la operación de un hotel</p>	<p>Actividad 5.- Caso Práctico</p>	<p>En esta actividad revisaremos visualmente la teoría a la práctica de un administrador (tomador de decisiones), revisar todas las áreas de oportunidad y el cómo funciona el mundo de la administración hotelera.</p> <p>Aunado con lo anterior en el video encontrarás que hay costos, presupuestos que no se contemplan los cuales deberás detectar y enumerar, ya que cada área funcional debe tener un porcentaje del presupuesto general, de acuerdo con el siguiente video:</p> <p>LaunchA Cloud (2015) Hotel Impossible [Archivo de Video] https://youtu.be/437Swl4Iydo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Dar click en el link: https://youtu.be/437Swl4Iydo (<i>Hotel Impossible</i>) 		<p>5 pts</p>

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<p>2.- Los mandará a un video donde revisarán todo el caso, el video está en inglés, es del canal TLC de Discovery Chanel, pueden ocupar otro caso de la misma serie si encuentran uno pueden basarse en el mismo.</p> <p>Actividad.-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el problema principal, y los problemas específicos más relevantes (detección e identificación de los costos y presupuestos). • Qué áreas de oportunidad / debilidades y amenazas identificaron para ello les recomiendo realizar un análisis FODA. • Qué estrategias implementaron • Qué resultados obtuvieron 		
<p>Unidad 5: Operación integral del hotel.</p>	<p>Actividad 6.- Caso Real Liderazgo y toma de decisiones</p>	<p>De acuerdo con el siguiente video: DanielNannie5199, dailymotion (17 de mayo 2017) El Socio 3x04 Standard Burger Español Marcus Lemonis [Archivo de Video] https://www.dailymotion.com/video/x5mlm4w</p> <p>Deberás realizar lo siguiente:</p> <p>A) Comprar palomitas, papas, o algún refrigerio de tu preferencia. B) Ver el video cómodamente solo o acompañado C) Responder las siguientes preguntas una vez finalizado el video para posteriormente, deberás relacionar las respuestas con la asignatura:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- De acuerdo a lo anterior explica con tus propias palabras por qué deben existir líderes del cambio y cómo influye los líderes en la administración hotelera. 2.- ¿Dónde o quiénes fungen como líderes del cambio y por qué? 3.- Qué funciones, características, elementos, habilidades deberá tener un líder en la administración hotelera del cambio de acuerdo al video. 4.- ¿Por qué es importante establecer líderes o un líder? 5.- ¿Qué problemas hubo al no existir un líder del cambio? 6.- ¿Qué resultados se obtuvieron al final? 		<p>10 pts</p>

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<p>Se anexa el siguiente artículo:</p> <p>Mejía, G. (2018) Cómo ser un líder del cambio, Recuperado de: https://www.entrepreneur.com/article/308836 [Consultado: 28 de enero de 2019]</p> <p>para tener sustento y conocimiento del líder del cambio para responder a las preguntas anteriormente mencionadas.</p>		
<p>Unidad 6: Manejo del recurso humano en el hotel</p>	<p>Actividad 7.- Estructura organizacional de un hotel</p>	<p>Para realizar esta actividad consulta y analiza el siguiente video y presentación en archivo en <i>PDF</i>:</p> <p>Velasco, O. (2021) Estructura de un hotel. DW Español (10 mar 2014) Profesionales del turismo (6): el conserje Euromaxx, Recuperado de: (53) Profesionales del turismo (6): el conserje Euromaxx - YouTube</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Elegir un hotel real o ficticio para realizar la actividad 2.- Investigar qué tipos de áreas, departamentos hay en un hotel 3.- Ejemplificar textual e ilustrar con tus propias palabras las actividades y funciones de cada puesto, área y niveles jerárquicos de un hotel. 4.- De acuerdo con lo anterior realizar un organigrama con los puntos anteriores del hotel seleccionado 5.- De acuerdo con el video identificar las actividades, funciones y departamentos que hay. 		<p>5 pts</p>
<p>Unidad 7: Gestión de calidad aplicada a la industria hotelera</p>	<p>Actividad 8.-</p>	<p>Se adjuntan dos archivos en <i>PDF</i>, una breve presentación y un breve artículo:</p> <p>Velasco, O. (2021) Manejo del recurso humano en el hotel. Facchin, J. (S/F) La importancia para tu hotel de una buena Gestión de Personal. Recuperado de: https://josefacchin.com/la-importancia-para-tu-hotel-de-una-buena-gestion-de-personal/ [Consultado: 26 de mayo de 2021].</p> <p>De acuerdo con la presentación y el artículo anterior, responde las siguientes preguntas en el formato establecido en plan de trabajo.</p>		<p>5 pts</p>

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<p>¿Qué relevancia e importancia tiene el manejo del Recurso Humano?, para responder por favor desarrollar, ejemplificar y esquematizar cada punto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Liderazgo en los directivos. 2.- Relación con el cliente. 3.- Relación con los proveedores. 4.- Actitud y comportamiento con de los empleados. 5.- Implementación y gestión de los procesos. 6.- Sensibilidad y preocupación de la organización con su entorno social y ambiental. 7.- Cultura y tradiciones del personal y de la región. 8.- Cultura de calidad centrada en la mejora continua. 9.- Capacitación 10.- Motivación del personal <p>Ejemplo: 1.- Liderazgo en los directivos. Desarrollo El liderazgo en los directivos definirá las metas y objetivos, por lo cual deben tener una excelente comunicación tacto con el personal, implementando estrategias que permitan...</p> <p>Ejemplos: Ejemplo 1.- En los hoteles de Tepoztlán la mayoría de los líderes se ponen de acuerdo para aportar en el mantenimiento de fachadas, calles, iglesias y con ello se logre una imagen que permita al turista sentirse realmente en un lugar mágico...</p> <p>Ejemplo 2.- En los hoteles Misión en Querétaro cuentan con un palenque donde las peleas de gallos se hacen sin espuelas o navajas, en lugar de ello se le coloca a cada gallo 3 globos para que sean reventados con las garras de cada gallo, esto fomenta una tradición, atracción y al no maltrato de los animales...</p> <p>Ejemplo 3.- En los hoteles Riu, cuentan con una vasta red y sedes el cual el usuario es registrado en una base de datos con características específicas como preferencias, consumos, gustos etc. esto permite un gran liderazgo ya que ofrece una experiencia y no un servicio...</p> <p>IMAGEN</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.- Relación con el cliente. Desarrollo... <p>Cómo saben nuestra carrera nos permite observar y mirar a las personas como seres que sienten, perciben, con emociones, recuerden</p>		

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		no importa que cargo tengan, el factor humano siempre será lo más valioso para cualquier persona, organismo, empresa... las decisiones que tomen repercuten negativa o positivamente en cada individuo. Ejemplo Imagen		
Unidad 8: Análisis prospectivo de la industria hotelera	Actividad 9.- Prospectiva	<p>Para realizar esta actividad consulta, analiza, reflexiona y lee el siguiente artículo que se adjunta en un archivo en <i>PDF</i>:</p> <p>Blog de Hoteles City Express / #Negocios (S/F) ¿Cómo será un hotel en año 2050? Recuperado de: https://www.cityexpress.com/blog/asi-seran-los-hoteles-en-el-futuro#:~:text=En%20el%202050%20no%20hay,iris%20te%20abren%20las%20puertas.</p> <p>De acuerdo con lo anterior deberás subir tu archivo de la actividad al foro con el nombre "Prospectiva", posteriormente tendrás que seleccionar a dos de tus compañeros dentro del Foro, leer su actividad y agregar una crítica constructiva, opinión, comentario acerca de la Prospectiva de la industria hotelera.</p>		5 pts
N/A	Libro	<p>A continuación, dejo el último tópico del Libro, para que puedan subir su ensayo del libro: Hunter. C. James (2013) La paradoja: un relato sobre la verdadera esencia del liderazgo, editorial Empresa Activa. Recuerden que es todo con su opinión y relacionarlo con la asignatura, vida personal, profesional, etc... recuerden usar el formato establecido en Requisitos (Consideraciones de evaluación y acreditación). No olviden poner al final la fuente del libro. Si pueden citar, pero deberán colocar todas las fuentes, pueden hacerlo como si fuera un ensayo. Todo lo anterior en el formato establecido en este plan de trabajo.</p>		15 pts
Ponderación total de las actividades				70

EXÁMENES

De acuerdo con los lineamientos del modelo educativo, tienes tres períodos a lo largo del semestre para presentar tus exámenes parciales (consulta las fechas en el calendario de inscripción a parciales y globales en el Portal SUAyED), tú decides el período en el que los realizarás.

Para esta asignatura están programados de la siguiente manera:

Parciales: Deberás entregar las actividades de aprendizaje de las unidades implicadas en cada parcial, antes de que inicie el periodo de aplicación. Es importante que te inscribas en cada periodo y cumplas con los lineamientos para su presentación.

NÚMERO	UNIDADES (que lo integran)	VALOR (núm. enteros)
1ro.	Unidades: 1, 2, 3, 4	15%
2do.	Unidades: 5, 6, 7 y 8	15%

Recuerda revisar el calendario de aplicación de exámenes en el portal del SUAyED y registrarte en el sistema EMA para poder presentar los exámenes.

- **Global. Examen único**

Valor	Requisitos	Aplicación de global
100%	Ninguno	04 y del 06 al 10 de junio de 2022

PORCENTAJES DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Concepto	Porcentajes
Actividades de aprendizaje	55 %
Actividades colaborativas	XX %
Exámenes parciales	30 %
Otro	15 %
Total	100 %

FUNCIONES DEL ASESOR

Por ser una modalidad abierta, tu asesor:

1. Será tu apoyo y guía de manera presencial para la resolución de dudas y desarrollo de las actividades; así mismo, por la mensajería de la plataforma educativa para dudas concretas.
2. Calificará y retroalimentará tus actividades de aprendizaje en plataforma educativa en un lapso no mayor a una semana después de la entrega.
3. Te recomendará recursos didácticos adicionales para ampliar tu conocimiento. No es su obligación facilitarte: copias, archivos digitales o proporcionarte ligas directas de la BIDI.
4. Enviará tu calificación al finalizar el semestre de manera personalizada.

DATOS DEL ASESOR O GRUPO DE ASESORES

Nombre	Correo electrónico
Mtro. Omar Saabel Velasco Romero	ovelasco@docencia.fca.unam.mx

Enseñar no es transferir conocimiento, sino crear las posibilidades para su propia producción o construcción.

Paulo Freire