

1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	Gestión y Operación de Servicios de Alimentos y Hospedaje.
Clave de la asignatura:	GPD-2102
SATCA¹:	2-3-5
Carrera:	Licenciatura en Turismo

2. Presentación

Caracterización de la asignatura

La asignatura de Gestión y operación de Servicios de Alimentos y Hospedaje, aporta al perfil del Licenciado en Turismo, el marco conceptual de referencia para la especialidad en gestión e innovación de productos turísticos sustentables, para identificar y analizar los aspectos básicos de las empresas de alojamiento y alimentación. Conociendo conceptos elementales en la operación y la gestión de hoteles y restaurantes. Adicionando la aplicación de sistemas, métodos y técnicas básicas para ejecutar los procesos que se generan en estas áreas turísticas con un enfoque estratégico y operativo. Instrumentando la organización de las mismas de manera operativa y comercial que conduzcan al perfeccionamiento satisfaciendo las tendencias actuales con productos y servicios innovadores que suplan esas necesidades.

La asignatura tiene como objetivos principales la toma de conciencia de la dimensión, funciones y organización interna del establecimiento hotelero y de restauración con vistas a optimizar su funcionamiento desde un punto de vista técnico y multidisciplinar. De este modo, con el estudio de esta disciplina se pretende conocer los servicios que se pueden ofrecer al cliente en un establecimiento hotelero, comprender el funcionamiento interno de un establecimiento hotelero y sus distintos departamentos para mejorar la calidad de los servicios, se hará especial atención a la interrelación entre los mismos, posicionar a las empresas de alojamiento dentro de las empresas turísticas y del sistema económico nacional y global, conocimiento de las cadenas hoteleras más importantes, su historia y sus características., familiarizarse con la terminología técnica y ejercitar la operativa de facturación, reservas, mano corriente, y entrada y salida de clientes, fomentar el conocimiento y la práctica de las nuevas tecnologías en general que afecten o puedan afectar al sector hotelero y por último fomentar el conocimiento de los Sistemas de Información Hotelera en particular que puedan aplicarse en la industria hotelera para la mejor gestión del establecimiento hotelero.

Esta es una asignatura que propiciará a el estudiante la visualización de su práctica profesional al proveerle de un marco de desempeño vasto y amplio para el ejercicio de su profesión.

La asignatura de Gestión y Operación de servicios de Alimentos y Hospedaje, se relaciona con la asignatura de Operación de Servicios Turísticos.

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos

Intención didáctica

El propósito didáctico de la asignatura es proporcionar al estudiante los elementos que caracterizan a una empresa de hospitalidad y restaurantes su clasificación y operación, así como las funciones que se generan para su adecuada administración, aplicar herramientas administrativas, técnicas y procedimientos para la planificación, organización, dirección y operaciones de un hotel o restaurante y fomentar el perfeccionamiento de la operación comercial de hoteles y restaurantes, adquiriendo conciencia de sobre esas gestiones, permitiendo desarrollar valores como, la honestidad, ética y sentido de responsabilidad.

El primer tema; trata sobre la gestión de empresas de alojamiento, en donde el alumno aprenderá el proceso de comercialización de los hoteles, así como del marketing y la fijación de tarifas, como base para la toma de decisiones en la administración de hoteles.

En el segundo tema; trata sobre empresa de alojamiento, permite que el estudiante conozca y analice las estrategias de crecimiento de las cadenas hoteleras, así como la dirección hotelera y el brandig hotelero, para conocer el procedimiento operativo del ámbito del alojamiento.

El tercer tema; trata sobre gestión de empresas de alimentos y bebidas, el estudiante comprende los requerimientos tecnológicos y de sistemas con los que se debe contar a fin de garantizar la correcta operación del equipo y tecnología dentro de la empresa, esto para identificar las diferentes áreas que se tienen en una organización dedicada al servicio de alimentación, basándose en los sistemas y aprovechamiento de la tecnología en cada uno de ellos.

El cuarto tema; presenta la operación de empresas de alimentos y bebidas, en donde el alumno aprenderá a determinar la planeación y la estructura organizacional del departamento de alimentos y bebidas a través de técnicas e instrumentos administrativos para contribuir al cumplimiento de las metas de la organización.

El enfoque sugerido para la asignatura requiere que las actividades promuevan os procesos de trabajo relacionados con el servicio de alojamiento y alimentos y bebidas al cliente, para lograr ofrecer un servicio con eficiencia, calidad, atención y responsabilidad.

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Evento
Instituto Tecnológico Superior del Oriente del Estado de Hidalgo, Tecnológico Nacional de México, Julio de 2021.	Academia del Programa Educativo de Licenciatura en Turismo	Reunión de Diseño Curricular de la Especialidad de Gestión e Innovación de Productos Turísticos Sustentables.

4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) específica(s) de la asignatura
<ul style="list-style-type: none"> ● Aplicar los conceptos relacionados con la gestión y la operación, adquisición, mantenimiento y conservación de las instalaciones hoteleras y de restauración en condiciones de sostenibilidad y viabilidad económica.

5. Competencias previas

<ul style="list-style-type: none"> ● Tener una marcada orientación de servicio al cliente. ● Manejar técnicas de comunicación. ● Conocer los distintos tipos de organizaciones turísticas. ● Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas. ● Conocer el procedimiento operativo del ámbito del alojamiento. ● Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración. ● Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito mundial. ● Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales
--

6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1	Gestión de empresas de alojamiento	1.1. Tipos de administración de un hotel 1.1.1. Objetivos de la Empresa hotelera. 1.1.2. La Organización de un Hotel. 1.1.2.1. El organigrama de un Hotel. 1.1.2.2. Descripción de puestos de un hotel. 1.2. Marketing Hotelero. 1.2.1. Proceso de comercialización de hoteles. 1.2.1.1. Diferentes formas de comercializar una habitación. 1.2.1.2. Fijación de tarifas. 1.3. Operación de un hotel. 1.3.1. Modalidades de operación.
2	La empresa de alojamiento	2.1. Las cadenas Hoteleras. 2.1.1. Las cadenas hoteleras y la globalización. 2.1.2. Estrategias de crecimiento de las cadenas hoteleras. 2.2. Dirección hotelera. 2.2.1. Estilos de dirección. 2.2.2. La dirección estratégica. 2.2.3. La dirección por resultados. 2.3. Branding hotelero. 2.3.1. Construcción de marcas. 2.3.2. Estrategias de branding. 2.4. Procedimientos del área de división cuarto. 2.4.1. Recepción. 2.4.2. Teléfonos. 2.4.3. Ama de llaves. 2.4.4. Botones. 2.4.5. Lavandería. 2.5. La responsabilidad social corporativa en la industria de alojamiento. 2.5.1. Introducción. 2.5.2. El medio ambiente en la industria de alojamiento. 2.5.3. La accesibilidad en la industria de alojamiento.

3	Gestión de empresas de alimentos y bebidas.	3.1. Instalación y requerimientos de sistema. 3.1.1. Redes y comunicaciones. 3.2. Capital humano. 3.2.1. Reclutamiento. 3.2.2. Selección. 3.2.3. Contratación de personal. 3.2.4. Capacitación. 3.2.5. Esquemas de motivación. 3.2.6. Evaluación del desempeño operativo. 3.3. Manejo de relaciones con el consumidor (CRM) 3.3.1. Estudio de clientes. 3.3.2. Relaciones públicas y reservaciones. 3.3.3. Gestión de ventas. 3.3.4. Análisis y diagnóstico de resultados. 3.4. Gestión de compras. 3.4.1. Sistema de gestión para requisiciones. 3.4.2. Catálogo de proveedores. 3.4.3. Control de compras. 3.4.4. Control de almacén e inventarios. 3.4.5. Contraloría de costos. 3.5. Caja 3.5.1. Gestión del punto de venta. 3.5.2. Caja. 3.5.3. Facturación 3.6. Mantenimiento preventivo y correctivo 3.6.1. Programa de mantenimiento preventivo. 3.6.2. Programa de mantenimiento correctivo.
4	Operación de empresas de alimentos y bebidas	4.1. Control de las compras, recepción y almacenamiento de los productos. 4.1.1. La selección de proveedores 4.1.2. Como comprar 4.1.3. La recepción de mercaderías 4.1.4. La distribución 4.1.5. Los consumos 4.1.6. El control de alimentos y bebidas 4.1.7. El relevé 4.2. Formatos (requisiciones) 4.3. Receta estándar. 4.4. Popularidad de platillos 4.5. Operación de del servicio de bebidas 4.5.1. Tipos y clasificación de cocteles. 4.5.2. Técnicas de bar. 4.5.3. Utensilios y equipamiento de bar. 4.5.4. Servicio de bebidas calientes. 4.5.5. Servicio de bajativos.

7. Actividades de aprendizaje de los temas

1. Gestión de empresas de alojamiento	
Competencias	Actividades de Aprendizaje
<p>Específica(s): Conocer cualificadamente las operaciones y comercialización de los servicios prestados en el marco de la actividad hotelera para realizar un análisis y evaluación completa de los mismos.</p> <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad de análisis y síntesis. ● Capacidad para planificar y organizar el tiempo. ● Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación oral y escrita. ● Habilidad para buscar, procesar y analizar información de diversas fuentes. ● Habilidad para la solución de problemas. ● Capacidad para la toma de decisiones. ● Capacidad para trabajar en equipo interdisciplinario. ● Compromiso ético. ● Compromiso con la preservación del medio ambiente. ● Capacidad para identificar, plantear, y resolver problemas. ● Habilidades de investigación. ● Liderazgo. ● Creatividad. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Realiza investigación documental sobre los tipos de administración de un hotel. ● Realiza un manual con la descripción de puestos en un hotel. ● Realiza investigación documental sobre el proceso de comercialización y fijación de tarifas de los hoteles. ● Desarrolla y presenta un mapa conceptual sobre la operación de un hotel.

2. La empresa de alojamiento	
Competencias	Actividades de Aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Demostrar que conoce el sistema de dirección y estrategias operativas del servicio de alojamiento como una empresa. <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad de análisis y síntesis. ● Capacidad para planificar y organizar el tiempo. ● Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación oral y escrita. ● Habilidad para buscar, procesar y analizar información de diversas fuentes. ● Habilidad para la solución de problemas. ● Capacidad para la toma de decisiones. ● Capacidad para trabajar en equipo interdisciplinario. ● Compromiso ético. ● Compromiso con la preservación del medio ambiente. ● Capacidad para identificar, plantear, y resolver problemas. ● Habilidades de investigación. ● Liderazgo. ● Creatividad. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Realiza investigación documental sobre las cadenas hoteleras y sus estrategias de crecimiento. ● Realiza investigación documental sobre la dirección hotelera y la importancia con la atención al cliente. ● Realiza investigación documental sobre la responsabilidad social corporativa en la industria de alojamiento.

3. Gestión de empresas de alimentos y bebidas	
Competencias	Actividades de Aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar las diferentes áreas que se tienen en una organización dedicada al servicio de alimentación, basándose en los sistemas y aprovechamiento de la tecnología en cada uno de ellos. <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad de análisis y síntesis. ● Capacidad para planificar y organizar el tiempo. ● Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación oral y escrita. ● Habilidad para buscar, procesar y analizar información de diversas fuentes. ● Habilidad para la solución de problemas. ● Capacidad para la toma de decisiones. ● Capacidad para trabajar en equipo interdisciplinario. ● Compromiso ético. ● Compromiso con la preservación del medio ambiente. ● Capacidad para identificar, plantear, y resolver problemas. ● Habilidades de investigación. ● Liderazgo. ● Creatividad. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrolla y expone en grupos, una presentación gráfica/visual de la instalación y los requerimientos del sistema en las empresas de alimentos y bebidas. ● Presenta un cuadro comparativo sobre la importancia del reclutamiento, selección, contratación de personal, capacitación y esquemas de motivación en las empresas de alimentos y bebidas. ● Desarrolla en equipos de trabajo avance del proyecto de especialidad.

4. Operación de empresas de alimentos y bebidas	
Competencias	Actividades de Aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conocer el procedimiento operativo del servicio de restauración. <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad de análisis y síntesis. ● Capacidad para planificar y organizar el tiempo. ● Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación oral y escrita. ● Habilidad para buscar, procesar y analizar información de diversas fuentes. ● Habilidad para la solución de problemas. ● Capacidad para la toma de decisiones. ● Capacidad para trabajar en equipo interdisciplinario. ● Compromiso ético. ● Compromiso con la preservación del medio ambiente. ● Capacidad para identificar, plantear, y resolver problemas. ● Habilidades de investigación. ● Liderazgo. ● Creatividad. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Cuadro sinóptico donde se explique las funciones del personal que labora en la cocina. ● Croquis donde se explique la distribución por zonas de la cocina. ● Caso práctico donde se realice el llenado de una receta estándar.

8. Práctica(s)

Con la finalidad de vincular al estudiante con las empresas del sector turístico elabora un catálogo de las diferentes empresas de servicios de alojamiento y alimentos y bebidas con la siguiente metodología:

- Introducción, objetivo, justificación, conceptualización, equipamiento, instalaciones, procedimientos, funciones, y operación.
- Realiza horas de práctica comprobables en el área administrativa de los servicios de alojamiento.
- Realiza horas de práctica comprobables en el área de división cuartos de los servicios de alojamiento.
- Realiza horas de práctica comprobables en el área administrativa de los servicios de alimentos y bebidas.
- Realiza horas de práctica comprobables en el área de cocina de los servicios de alimentos y bebidas.

9. Proyecto de especialidad

El objetivo del proyecto que planteé el docente que imparta esta asignatura, es demostrar el desarrollo y alcance de la(s) competencia(s) de la asignatura, considerando las siguientes fases:

- **Fundamentación:** marco referencial (teórico, conceptual, contextual, legal) en el cual se fundamenta el proyecto de acuerdo con un diagnóstico realizado, mismo que permite a los estudiantes lograr la comprensión de la realidad o situación objeto de estudio para definir un proceso de intervención o hacer el diseño de un modelo.
- **Planeación:** con base en el diagnóstico en esta fase se realiza el diseño del proyecto por parte de los estudiantes con asesoría del docente; implica planificar un proceso: de intervención empresarial, social o comunitario, el diseño de un modelo, entre otros, según el tipo de proyecto, las actividades a realizar los recursos requeridos y el cronograma de trabajo.
- **Ejecución:** consiste en el desarrollo de la planeación del proyecto realizada por parte de los estudiantes con asesoría del docente, es decir en la intervención (social, empresarial), o construcción del modelo propuesto según el tipo de proyecto, es la fase de mayor duración que implica el desempeño de las competencias genéricas y específicas a desarrollar.
- **Evaluación:** es la fase final que aplica un juicio de valor en el contexto laboral- profesión, social e investigativo, ésta se debe realizar a través del reconocimiento de logros y aspectos a mejorar se estará promoviendo el concepto de “evaluación para la mejora continua”, la metacognición, el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes.

10. Evaluación por competencias

La evaluación debe ser continua y cotidiana por lo que se debe considerar el desempeño en cada una de las actividades de aprendizaje, haciendo especial énfasis en la integración de los aprendizajes que permiten competencias:

Herramientas:

- Casos prácticos.
- Mapa conceptual o mental.
- Reporte de Investigación.
- Reportes o informe de prácticas.
- Proyecto de la asignatura.
- Video.
- Diagrama de flujo.
- Infografía.
- Exposición

Instrumentos:

- Rúbricas.
- Lista de cotejo
- Guía de observación.

11. Fuentes de información

1. BLASCO, A. (2006). Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid.
2. BLASCO, A; VIVES, R. (2014). Fundamentos de la gestión de alojamientos y restauración. Editorial Síntesis. Madrid.
3. CAVAS, C. (2003). Gestión Administrativa o para empresas turísticas. Editorial Trillas. México.
4. CERRA, J. (1999). Gestión de producción de alojamientos y restauración. Editorial Síntesis. Madrid.
5. CHAPA, P.R. (2009). Mejore la administración de su empresa, mediante la comprensión de los sistemas de información. Editorial El Cid Editor. Argentina.
6. DESSLER, G. (2001). Administración de Personal. Editorial Pearson Educación 8ª Edición. México.
7. FELIPE, J. (2002). Gestión de hoteles: una nueva visión. Paraninfo Thomson Learning. Madrid
8. GALLEGU, J. (2002). Gestión de hoteles: una nueva visión. Paraninfo Thomson Learning. Madrid.
9. GARCÍA, A. (2000). Enfoques Prácticos Para Planeación y Control de Inventarios. Editorial Trillas 4ª Edición. México.
10. HEREDIA, V.N. (2013). Gerencia de compras: la nueva estrategia competitiva. Editorial Ecoe (2a. Ed). Colombia.
11. JIJENA, S.R. (2010). Cómo organizar eventos con éxito. Editorial Ugerman. Argentina.
12. LÓPEZ, A. (1993). La gobernanta: manual de hostelería. Editorial Paraninfo. Madrid.
13. MARTÍNEZ, S.G. (2011). Facturación y cierre de actividad en restaurante. Editorial IC. España.
14. MORA, G.L.A. (2010). Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de

- abastecimientos. Editorial Ecoe. Colombia.
15. MORFÍN, M. C. (2008). Administración de Comedor y Bar. Editorial Trillas. México.
 16. REAY, J. (1997). Restaurantería Básica: Administración del Servicio de Alimentos. Editorial Trillas. México.
 17. RODRÍGUEZ, E.M., RAMÍREZ, B.P. (2010). Administración de la capacitación. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México.
 18. SANTIAGO, G.G. (2004). Organización y gestión integral de mantenimiento. Editorial Díaz de Santos. España.
 19. VALIS, J. M. (2002). Técnica de Marketing y estrategias para Restaurantes. Editorial Prentice Hall. España.
 20. WEISSINGER, S. (2006). Introducción a las actividades hoteleras; Gestión del alojamiento. Paraninfo Thomson Learning. Madrid.