

INSTITUTO UNIVERSITARIO PUEBLA	HOJA:	1	DE	3
--------------------------------	-------	---	----	---

<b>ASIGNATURA: ADMINISTRACIÓN DE HOTELES I</b>	
<b>PROGRAMA ACADÉMICO: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELES, RESTAURANTES Y EMPRESAS TURÍSTICAS.</b>	
<b>TIPO EDUCATIVO: LICENCIATURA</b>	<b>MODALIDAD: MIXTA</b>
<b>SERIACIÓN: GEOGRAFÍA TURÍSTICA II LAHR15</b>	<b>CLAVE DE LA ASIGNATURA: LAHR22</b>
<b>CICLO: CUARTO SEMESTRE</b>	

<b>HORAS CON DOCENTE</b>	<b>HORAS INDEPENDIENTES</b>	<b>TOTAL DE HORAS</b>	<b>CRÉDITOS</b>
<b>72</b>	<b>74</b>	<b>146</b>	<b>9.125</b>

**TOTAL DE HORAS EN EL PERÍODO: 72 HORAS**

**OBJETIVO GENERAL DE LA ASIGNATURA:**

Manejar los procedimientos de los departamentos de reservaciones y recepción de un hotel, al mismo tiempo conocerá qué hacer en caso de situaciones especiales.

**VÍNCULOS DE LA ASIGNATURA CON LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CURRÍCULUM:**

Esta asignatura es básica para el licenciado en administración de hoteles, restaurantes y empresas turísticas, ya que se explica el funcionamiento de partes operativas vitales dentro de un hotel.

**PERFIL DEL DOCENTE REQUERIDO:**

Licenciado en Administración de Empresas Turísticas, u Hotelería.

**JESUS ADRIAN BALLESTEROS XICOTENCATL**  
NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROGRAMA ACADÉMICO

**01 DE ABRIL DE 2006**  
FECHA DE ELABORACIÓN

**ASIGNATURA: ADMINISTRACIÓN DE HOTELES I  
DEL PROGRAMA ACADÉMICO: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN  
DE HOTELES, RESTAURANTES Y EMPRESAS TURÍSTICAS**

<b>HORAS ESTIMADAS</b>	<b>TEMAS Y SUBTEMAS</b>	<b>OBJETIVOS DE LOS TEMAS</b>
<b>18</b>	1. INTRODUCCIÓN A LOS HOTELES  1.1 Definición de hotel 1.2 Clasificación de los hoteles 1.3 Formas de organización de los hoteles <b>1.4</b> Departamentos operativos de un hotel	Ubicar y distinguir diferentes tipos de hoteles, además de cómo se organizan.
<b>28</b>	2. DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN  2.1 Organigramas específicos de recepción 2.2 Funciones del recepcionista 2.3 Cualidades personales del recepcionista 2.4 Ética profesional 2.5 Proceso de check in 2.5.1 Tipos de habitaciones 2.5.2 Planes de alojamiento 2.5.3 Tarifas y descuentos 2.5.4 Registro de huéspedes 2.5.5 Formas de pago 2.5.6 Asignación de habitación 2.5.7 Apertura de cuentas <b>2.5.8</b> Comunicación y control	Conocer los principales elementos intervinientes con la función de recepción de huéspedes en un hotel.
<b>12</b>	3. RESERVACIONES  3.1 Conceptos básicos 3.2 Procedimiento de reservar 3.3 Sobreventa 3.4 Manejo de grupos 3.5 Comunicación y control	Conocer y manejar los principales elementos intervinientes con la función de reservación de huéspedes en un hotel.
<b>14</b>	4. SITUACIONES ESPECIALES  4.1 Accidentes 4.2 Amenazas 4.3 Huéspedes no pagadores 4.4 Fallecimientos 4.5 Manifestaciones en vía pública 4.6 Reclamaciones 4.7 Robos	Entender cómo manejar situaciones especiales y clientes difíciles.

**ASIGNATURA: ADMINISTRACIÓN DE HOTELES I  
DEL PROGRAMA ACADÉMICO: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN  
DE HOTELES, RESTAURANTES Y EMPRESAS TURÍSTICAS**

**EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE (METODOLOGÍA):**

Se llevarán a cabo roll playing de los distintos eventos y situaciones dentro del funcionamiento y los servicios de calidad de un hotel, además se combinarán las exposiciones por parte del docente, la búsqueda de los alumnos y la discusión conjunta. Las exposiciones por parte del docente estarán auxiliadas por el uso de transparencias en las que se sintetizan los principales conceptos que se están discutiendo, con el fin de apoyar la comprensión en clase. Dentro de las tareas extra escolares, los alumnos deberán realizar una visita a los principales atractivos turísticos del Estado de Puebla, además de ejercicios que permitan la comprensión del material y el manejo en cada uno de los temas. Los ejercicios se realizarán por todos los alumnos de la clase.

**BIBLIOGRAFÍA (LIBRO, AUTOR, TÍTULO, EDITORIAL, EDICIÓN):**

- 1.- Di Muro, Luis. Manual práctico de recepción hotelera. Editorial Trillas, 2000.
- 2.- Gray, Williams y Liguari, Salvatore. Hoteles y motels, administración y funcionamiento. Editorial Trillas, 2004.
- 3.- Latín, Gerald. Administración moderna de los hoteles y moteles. Editorial Trillas, 2004.
- 4.- Ramírez Lavassa, César. Hoteles, gerencia, seguridad y mantenimiento. Editorial Trillas, 2001.
- 5.- De la Torre, Francisco y Patán, Rosa Elena. Through the world of hotel business. Editorial Trillas, 1989.

**RECURSOS DIDÁCTICOS:**

Organigramas de hoteles.  
Cañón  
Computadora  
Proyector de acetatos

**NORMAS Y PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN:**

Durante un semestre se llevarán a cabo evaluaciones parciales (tres) y una evaluación final que consistirá en un reporte de los aspectos más relevante y de calidad dentro del servicio que brinda un hotel. El sistema de evaluación del curso es determinado por el profesor y las características que el curso tenga. (Exámenes, tareas, trabajos de investigación, visitas, etc.) El porcentaje mínimo de asistencia es de 80% a lo largo del semestre.