



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

PROGRAMA DE UNIDAD DE APRENDIZAJE POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

CENTRO/UNIDAD ACADÉMICA: FCAI, IPRO E IPRES								
PROGRAMA EDUCATIVO: Licenciatura en Administración					ACADEMIA LOCAL A LA QUE PERTENECE: Administración ETAPA FORMATIVA: Disciplinaria SEMESTRE: 5º.			
FECHA DE APROBACIÓN POR H. CONSEJOS TÉCNICO: COMITE ACADÉMICO DE ÁREA: CONSEJO UNIVERSITARIO:					PROGRAMA ELABORADO POR: L.A. Susana Rosales Rodríguez M.A. Paula Ponce Lázaro			
UNIDAD DE APRENDIZAJE Administración hotelera y turística,					FECHA DE ELABORACIÓN: Febrero del 2012 FECHA DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN:			
Clave	Horas de Teoría	Horas de Práctica	Total de horas	Créditos	Tipo de Unidad de Aprendizaje	Carácter de la Unidad de aprendizaje	Núcleo de formación	Modalidad
A5ATH	3	2	5	8	Obligatoria	Curso	Formativo	Escolarizada
Prerrequisitos: Modelos organizacionales Metodología de investigación Modelos matemáticos para la toma de decisiones			Unidad(es) de aprendizaje antecedente Tecnologías de información para las organizaciones Métodos de investigación Administración e innovación en modelos de organizaciones Mercadotecnia Modelos empresariales		Unidad (es) de aprendizaje consecuentes Desarrollo empresarial Formulación y evaluación de proyectos Innovación y sustentabilidad estratégica			
Programas Académicos en los que se imparte: Licenciatura en Administración, en la FCAI (Chamilpa), IPRO (Cuautla) e IPRES (Jojutla).								

II PRESENTACIÓN

La unidad de aprendizaje “Administración turística y hotelera”, correspondiente al plan de estudios 2013, que se diseñó bajo el enfoque por competencias, se imparte en el quinto semestre y equivale a “Administración hotelera” del plan de estudios 2004, que se impartía como optativa en el octavo semestre.

En el plan de estudios 2013 es obligatoria y está considerada en el núcleo de formación disciplinaria porque una vez que los estudiantes de administración cuentan con el bagaje de conocimientos, habilidades y valores esenciales de esta área de conocimiento, están en posibilidades de continuar su preparación en temas y espacios más específicos y tan amplios para la profesión, en este caso, la industria turística y hotelera, por lo que esta unidad de aprendizaje les brinda las herramientas más importantes para incursionar en ésta y poder participar en la organización u organizar una empresa de esta naturaleza para que funcione correcta y eficazmente, a través de la aplicación correcta de la formación obtenida en la etapa básica general y parte de la disciplinaria.

La presente unidad de aprendizaje brindará a los estudiantes la posibilidad de ocupar diversos puestos en el ámbito laboral del sector turístico, participando en su transformación y mejora a través de la aplicación adecuada de sus conocimientos y habilidades, además de practicar valores como el respeto, el trabajo en equipo, la amabilidad y la cortesía, entre otros.

En esta unidad de aprendizaje el docente aplica diversas estrategias tales como:

- Retroalimentación entre estudiantes y docente sobre los temas investigados,
- Investigación de campo que permite la comparación entre la teoría y la realidad,
- Aplicación de un gran conjunto de conocimientos previos, al momento de presentar sus propuestas,
- Exposición e intercambio de experiencias,
- Co-evaluación de algunos productos, etc.

Todas ellas encaminadas hacia el logro de las competencias genéricas y profesionales establecidas en ésta, en el perfil de egreso del licenciado en administración y en el modelo universitario.

III PROPÓSITO DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

Utilizar las herramientas básicas para la creación y manejo de empresas turísticas que promuevan el equilibrio entre el desarrollo de este sector y la conservación del patrimonio natural y cultural.

IV. COMPETENCIAS PROFESIONALES

Mantener mente abierta y capacidad de aprendizaje continuo mediante la investigación para su práctica profesional.

V. CONTRIBUCIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE AL PERFIL DE EGRESO

Esta unidad de aprendizaje brindará al estudiante conocimientos, herramientas, habilidades y el reforzamiento de valores para participar en el desarrollo y coordinación en proyectos de inversión así como ampliar el portafolio de servicios en las empresas turísticas, hoteleras y de transporte, aprovechando las oportunidades de negocios en los contextos local, regional, nacional e internacional

VI. AMBITOS DE DESEMPEÑO

Hoteles, agencias de viajes, balnearios, restaurantes, empresas de transporte etc.

VII. ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

CONTENIDOS	SECUENCIA TEMÁTICA
1.- Evolución del turismo y la hotelería.	1.1 Concepto de turismo y tipos. 1.2 Historia del turismo como actividad comercial. 1.3 Turismo de aventura y ecoturismo. 1.4 Historia de la hotelería en el mundo y en México.
2.- Estructura del sector turístico y de la industria del transporte	2.1. ¿Cómo está organizado el sector turístico? 2.2 ¿Cómo está organizada la industria del transporte? 2.3 Establecimiento de hospedaje. 2.4 Agencias de viajes
3.- Administración hotelera	3.1 Departamento de reservaciones y recepción 3.2 Departamento de ama de llaves. 3.3 Departamento de lavandería. 3.4 Departamento de seguridad. 3.5 Departamento de mantenimiento. 3.6 Departamento de alimentos y bebidas.

VIII. DESARROLLO DE CADA UNIDAD DE COMPETENCIA

UNIDAD DE COMPETENCIA 1	ELEMENTOS DE COMPETENCIA		
	Conocimientos	Habilidades	Actitudes y Valores
<p>Evolución del turismo y la hotelería.</p>	<p>Conceptos de turismo, turismo de aventura y ecoturismo.</p> <p>Historia y evolución del turismo y de la industria del hospedaje.</p> <p>Tipos de turismo: urbano, cultural, religioso y de salud.</p>	<p>Compara cómo han cambiado el turismo y la hotelería a lo largo de la historia e identifica las características del turismo como actividad comercial.</p> <p>Identifica los tipos de turismo.</p>	<p>Disposición para trabajar en equipo e intercambiar puntos de vista bajo las normas de respeto y tolerancia.</p>
<p>PROPOSITO DE UNIDAD DE COMPETENCIA</p> <p>Conocer la evolución histórica del turismo y la industria del hospedaje para comprender su funcionamiento</p>			
<p>Estrategias didácticas recomendadas:</p> <p>Consulta documental y/o electrónica Trabajo en el aula por equipo en base a indicaciones del docente Exposición del equipo con intervenciones del docente para precisar, aclarar, reforzar y/o corregir Simulador de hoteles</p>	<p>Recursos didácticos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bibliografía • Equipo de cómputo e internet • Pintarrón y marcadores 	<p>Tiempo Destinado:</p> <p>10 horas 8 horas teóricas 2 horas prácticas</p>	
EVALUACIÓN			
Criterios de desempeño		Productos o Evidencias	
<p>Compila, analiza y organiza cronológicamente, información sobre la evolución histórica del turismo.</p> <p>Se organiza por equipos para intercambiar información y sustentar sus respuestas a las preguntas o indicaciones realizadas por el docente</p> <p>Por equipo, exponen ante sus compañeros las conclusiones o respuestas, debidamente fundamentadas.</p>		<p>Información de los temas, organizada y clasificada</p> <p>Respuestas escritas a las preguntas indicadas por el docente, consensuadas por los integrantes del equipo.</p> <p>Exposición del tema por equipo, utilizando las tecnologías de la información disponibles..</p> <p>--Simulador de hoteles</p>	

UNIDAD DE COMPETENCIA 2	ELEMENTOS DE COMPETENCIA		
	Conocimientos	Habilidades	Actitudes y Valores
Estructura del sector turístico y de la industria del transporte	--Estructura del sector turístico a nivel federal, regional y estatal. --Estructura de la industria del transporte. --Diferentes tipos de infraestructura: alojamiento, restaurantes, instalaciones recreativas, agencias de viajes, oficinas de información, empresas de transporte y otras.	--Identifica la forma en la que está organizado el sector turístico y las diferentes empresas que participan en éste. --Reconoce la importancia de este sector en la economía del país.	Sabe escuchar y emitir sus opiniones considerando la diversidad cultural, demostrando respeto, cortesía y tolerancia hacia las opiniones diversas.
PROPOSITO DE UNIDAD DE COMPETENCIA Identificar la forma en la que están organizados el sector turístico y la industria del transporte para armar planes acordes con la disponibilidad de recursos.	Recursos didácticos requeridos: <ul style="list-style-type: none"> • Bibliografía • Equipo de cómputo, software específico e internet • Pintarrón y plumones • Lap Top y cañón 		Tiempo Destinado: 20 horas 10 hrs. Teóricas 10 hrs. prácticas
Estrategias didácticas recomendadas: --Consulta documental y/o electrónica --Trabajo en el aula por equipo en base a indicaciones del docente --Solicitar a los estudiantes se organicen por equipos, de conformidad con las indicaciones del docente. --Cada equipo elige un tipo de turismo, y organiza un paquete turístico, utilizando la infraestructura del sector. --Simulador de hoteles			
EVALUACIÓN			
Criterios de desempeño		Productos o Evidencias	
--Analizan diferentes tipos de empresas turísticas y de transporte e identifica cuáles son las más apropiadas y convenientes para organizar un paquete acorde a cada tipo de turismo (urbano, cultural, religioso o de salud.) --Elaboran correctamente un paquete turístico con base en la infraestructura de este sector.		--Elaboran un cuadro sinóptico con la estructura del sector turístico. --Presentan un tríptico con el paquete turístico elaborado. --Simulador de hoteles	

UNIDAD DE COMPETENCIA 3	ELEMENTOS DE COMPETENCIA		
	Conocimientos	Habilidades	Actitudes y Valores
Administración hotelera	--Organigramas y descripción de puestos en la industria hotelera --Modelos de organigramas en la industria hotelera --Identificación, ubicación y descripción de puestos de la industria hotelera. -Control de reservaciones. -Tipos de habitaciones. -Llegada de una reservación, Cambios de fecha, cancelaciones, depósitos y reembolso de una reservación.	Elaborar y verificar el control de las reservaciones. Identificar los tipos de habitaciones. Verificar las actividades relativas a la llegada de una reservación, cambios de fecha, cancelaciones etc. Elaborar el control del estado de las habitaciones y verificar las actividades del área de recepción.	Disposición para el trabajo en equipo, mostrando amabilidad y cortesía. Tolerante y respetuoso ante los distintos puntos de vista Responsabilidad y disciplina para cumplir los compromisos en los tiempos establecido.
<p>PROPOSITO DE UNIDAD DE COMPETENCIA</p> <p>Analizar cómo debe ser el funcionamiento eficiente de las diferentes áreas de la industria hotelera (reservaciones, recepción, ama de llaves, lavandería, seguridad y mantenimiento) para aplicarlos correctamente en la práctica.</p>			
<p>Estrategias didácticas recomendadas:</p> <p>--Investigación del sustento teórico de los temas por parte de los estudiantes --Cada equipo presenta de manera electrónica el funcionamiento y operación de las diferentes áreas de un hotel ante el pleno. --Resolución de estudio de caso en equipo. --Realiza una visita de campo</p>	<p>Recursos didácticos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bibliografía • Equipo de cómputo, software específico e internet • Pintarrón y plumones • Lap Top y cañón 	<p>Tiempo Destinado:</p> <p>40 horas 15 hrs. teóricas 25 hrs. prácticas</p>	
EVALUACIÓN			
Criterios de desempeño		Productos o Evidencias	
Visitan un hotel y elaboran un reporte donde exponen por escrito lo que observaron, lo comparan con lo que “debe ser” teóricamente y proponen mejoras en la operación de las áreas estudiadas para hacerlas más eficientes.		Reporte de la visita a un hotel, cuadro comparativo entre lo observado y lo que “debe ser” y la propuesta de mejoras de las áreas analizadas. Simulador de hoteles	

IX. EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN RECOMENDADA.

Unidad de Competencia 1. Evolución del turismo y la hotelería

- Información ordenada y clasificada entregada en las fechas indicadas, 10%
- Participación activa y respetuosa en el equipo y en clase, 30%
- Presentación de las respuestas escritas, 15%
- Exposición del equipo utilizando las tecnologías de información, 15%
- Examen escrito, 30%

Unidad de Competencia 2.- Estructura del sector turístico y de la industria del transporte

- Cuadro sinóptico de la estructura del sector turístico 10%
- Presentación del paquete turístico, 40%
- Participación activa y respetuosa en el equipo y en clase, 20%
- Examen escrito, 30%

Unidad de Competencia 3.- Administración hotelera

- Organización del trabajo entre los integrantes del equipo 5 %
- Visita al hotel asignado 10%
- Reporte de visita y cuadro comparativo 30%
- Propuesta de mejoras, 25%
- Examen escrito, 30%

ACREDITACIÓN:

- Con fundamento en la legislación universitaria vigente, aprueba la unidad de aprendizaje todo aquel alumno que obtenga, una vez hecha la suma de los porcentajes asignados a cada actividad, el 60% como mínimo y haya asistido cuando menos al 80% de las sesiones durante el semestre.

X. PERFIL DOCENTE

- **PREPARACIÓN ACADÉMICA:** Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas, en Administración de Empresas o en Administración.
- **EXPERIENCIA PROFESIONAL:** Tres años en empresas del sector turístico preferentemente.
- **OTROS REQUERIMIENTOS:** Capacitado en el enfoque educativo por competencias, dominio sobre la legislación que rige a el sector turístico.

XI. BIBLIOGRAFÍA

BÁSICA	COMPLEMENTARIA
1.- Goeldner Ritchie. Turismo, planeación, administración y perspectivas. 2a. ed., México, Limusa, 2010.	Ley Federal de Turismo Código de Comercio. México.
2.- John Beech y Simon Chadriock. Modernización y calidad en la administración del turismo. 1a. ed., México, edit. Síntesis.	Revistas: Entrepreneur, Adminístrate Hoy, Expansión, Transportes y Turismo y Buen viaje (diario turístico) México
3.- Baez Casillas, Sixto. Hotelería. 3a. ed., México, Grupo Editorial Patria, 2000.	Periódicos. El Financiero, El Economista, La Jornada.