



Administración hotelera

		UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN Sistema Escolarizado: Modalidad Presencial Programa de Estudios de la asignatura			
Administración hotelera					
Clave	Semestre 7° - 8°	Créditos 8	Campo de conocimiento: Administración avanzada		
			Eje de formación: Profesionalización		
Modalidad	Curso (X) Taller () Lab ()		Tipo	T (X) P () T/P ()	
	Seminario () Otros (especificar)				
Carácter	Obligatorio () Optativo (X)		Horas		
	Obligatorio E () Optativo E ()				
Duración (Número de semanas)	16		Semana		Semestre
			Teóricas: 4		Teóricas: 64
			Prácticas: 0		Prácticas: 0
			Total: 4		Total: 64
Seriación					
Ninguna ()					
Obligatoria ()					
Asignatura antecedente					
Asignatura subsecuente					
Indicativa (X)					
Asignatura antecedente		Dirección			
Asignatura subsecuente		Ninguna			
Objetivo general:					
Al finalizar el curso, el alumnado analizará los elementos de la administración hotelera, particularmente la estructura organizacional, el aspecto financiero y el manejo del recurso humano, considerando el marco jurídico y la administración de calidad aplicada a la industria hotelera, con un enfoque estratégico, tecnológico, incluyente, sostenible, ético y de responsabilidad social.					

Objetivos particulares:

Al finalizar la unidad, el alumnado:

1. Explicará las características generales de la industria hotelera y su marco jurídico-normativo.
2. Identificará los diferentes tipos de hoteles y modalidades de contratación.
3. Explicará la estructura básica de un hotel.
4. Analizará la operación integral y los procesos básicos de funcionamiento de un hotel.
5. Elaborará un presupuesto para un hotel considerando los aspectos financieros asociados a la administración de un hotel.
6. Elaborará una propuesta de Recursos humanos considerando el plan de reclutamiento y selección, capacitación, seguridad e higiene, y plan de remuneración.
7. Elaborará un programa de gestión de calidad para un hotel.
8. Analizará desde una perspectiva crítica, el futuro de la industria hotelera a nivel nacional e internacional.

Índice temático			
Unidad	Tema	Horas Semestre	
		Teóricas	Prácticas
1	Industria hotelera, características generales y su marco jurídico y marco normativo	6	0
2	Tipos de hoteles y modalidades de contratación	6	0
3	Estructura organizacional de un hotel	10	0
4	Operación integral del hotel	10	0
5	Aspectos financieros de la administración de un hotel	10	0
6	Manejo del recurso humano en el hotel	8	0
7	Administración de calidad aplicada a la industria hotelera	8	0
8	Análisis prospectivo de la industria hotelera	6	0
Total		64	

Contenidos temáticos	
Subtemas	
Temas	
1	1. Industria hotelera, características generales y su marco jurídico y marco normativo
	1.1. Características de la Industria hotelera. 1.2. La industria hotelera y su relación con otros sectores (Turismo, transporte, alimentos y bebidas, etc.) 1.3. Marco jurídico de la industria hotelera.
2	2. Tipos de hoteles y modalidades de contratación
	2.1. Tipos de hoteles. 2.1.1. Características y estructura según su clasificación. 2.2. Cadenas Hoteleras 2.2.1. Características y estructura

	2.3. Modalidades de contratación en la industria hotelera.
3	3. Estructura organizacional de un hotel
	3.1. Estructura organizacional de un hotel. 3.2. Características principales de los puestos de trabajo y sus funciones.
4	4. Operación integral del hotel
	4.1. Operación integral de un hotel. 4.2. Procesos básicos de operación en un hotel. 4.3. Ejemplos de operación de diferentes tipos de hotel.
5	5. Aspectos financieros de la administración de un hotel
	5.1. Principales aspectos financieros en la operación de un hotel. 5.2. Presupuesto de operación de un hotel.
6	6. Manejo del recurso humano en el hotel
	6.1. Reclutamiento, selección, integración y capacitación de los empleados de un hotel. 6.2. Elementos de seguridad e higiene para los empleados de un hotel 6.3. Evaluación del desempeño 6.4. Principales políticas de remuneración.
7	7. Administración de calidad aplicada a la industria hotelera
	7.1. Concepto de hospitalidad y servicio. 7.2. Principales procesos e indicadores de gestión de calidad de un hotel. 7.3. Estándares nacionales e internacionales. 7.4. Modelo de mejora continua aplicado al sector hotelero.
8	8. Análisis prospectivo de la industria hotelera
	8.1. Tendencias de la industria hotelera nacional e internacional 8.2. Principales factores internos y externos para el desarrollo de la industria hotelera. 8.3. La industria hotelera y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Estrategias didácticas	
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Aprendizaje basado en problemas ◦ Desarrollo de proyectos ◦ Estudios de casos ◦ Trabajos de investigación ◦ Exposición por parte del profesor ◦ Elaboración de ejercicios ◦ Elaboración de infografías ◦ Elaboración de mapas mentales y mapas conceptuales ◦ Uso de simuladores

Evaluación del aprendizaje	
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Portafolios de evidencias ◦ Trabajo escrito ◦ Resolver un caso práctico

<ul style="list-style-type: none"> ◦ Desarrollar un proyecto ◦ Rúbricas ◦ Autoevaluación ◦ Evaluación entre pares

Perfil profesiográfico del docente	
Título o grado	Licenciatura en Administración hotelera o áreas afines, preferentemente Maestría en Administración o experiencia equivalente.
Experiencia docente	Mínima de 3 años o más a nivel medio superior, superior o posgrado y tener evaluaciones que muestren un excelente desempeño como profesor.
Otras características	<p>Experiencia profesional en administración de organizaciones de la industria hotelera, en cualquier área y nivel jerárquico por espacio mínimo de tres años.</p> <p>Mostrar habilidades didácticas mediante la planeación y presentación de un tema del programa.</p> <p>Compartir, respetar y fomentar los valores fundamentales que orientan a la Universidad Nacional Autónoma de México.</p> <p>Para profesores(as) de nuevo ingreso:</p> <p>Haber aprobado el “Curso Fundamental para profesores de Nuevo Ingreso (Didáctica Básica)” que imparte la Facultad de Contaduría y Administración, así como cubrir satisfactoriamente los requisitos impuestos por el departamento de selección y reclutamiento de la Facultad de Contaduría y Administración.</p> <p>Para profesores(as) que ya imparten clases en la Facultad:</p> <p>Haber participado recientemente en cursos de actualización docente y de actualización disciplinar con un mínimo de 20 horas.</p>

Bibliografía básica
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Ascanio, A. (2011). <i>Principios de administración hotelera</i>. México: Trillas. ◦ Báez, S. (2009). <i>Hotelería</i>. (4ª. Ed). México: Grupo Editorial Patria. ◦ Centro de Estudios Adams. (2014). <i>Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería</i>. Madrid, España: Centro de Estudios Adams. ◦ Gallego, J. (2002). <i>Gestión de Hoteles: Una nueva visión</i>. México: Paraninfo. ◦ Hassanien, A. (2015). <i>El negocio de la hospitalidad</i>. México: Trillas. ◦ Rodríguez, R. (2012). <i>Costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas</i>. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. ◦ Soldevilla, P. (2015). <i>Recursos humanos en el alojamiento</i>. Madrid, España: Editorial Síntesis. ◦ Walker, J. (2015). <i>Administración de la hospitalidad</i>. México: Pearson.
Bibliografía complementaria
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Acerenza, M. (2006). <i>Efectos económicos socioculturales y ambientales del turismo</i>. México: Trillas. ◦ Délmar, S. (2004). <i>Mantenimiento de hoteles. La seguridad y comodidad del huésped</i>. México: Editorial Trillas. ◦ Zubillaga, E. (2007). <i>Contabilidad hotelera</i>. (3a ed.), México: Banca y Comercio.