



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Anexo 8.3

Programa Condensado



FCPyRI

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

Materia o unidad de aprendizaje: Gestión Hotelera	Última actualización: Diciembre/2021
Licenciatura: Gestión Turística	Plan: 420
Semestre: 5to	Créditos: 3

Semana	Tema	Actividades, Tareas, Exámenes	Bibliografía
1	Introducción al curso	NA	NA
2	La importancia de la industria hotelera en el turismo.	<ul style="list-style-type: none"> El profesor proporciona una presentación con video análisis. El estudiante toma nota de las actividades del departamento 	<p>David K. Hayes, Jack Ninemeier(2008) Hotel Operations Managment, Segunda edición, Editorial: Pearson.</p> <p>Jack D. Ninemeier, Joe Perdue (2005) Discovering Hospitality and Tourism, The world´s Greatest Industry, Editorial: Pearson</p> <p>James A. Bardi (2007). Hotel Front Office Managment, 4ta edición, Editorial: John Wiley & Sons inc.</p> <p>Presentación interactiva con teoría y preguntas interactivas para el estudiante mediante www.edpuzzle.com</p> <p>Correia Paulino, G., Wagner Araújo Lucena, D., Camila Fernandes Madruga, L., Dutra Leão de Menezes, P., & Pinheiro Rafael de Sousa, P. (2012). GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. <i>Estudios y perspectivas en turismo</i>, 21(3). Recuperado de</p>



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Anexo 8.3

Programa Condensado



FCPyRI

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

			https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044012.pdf
3	Turismo y hospitalidad. Tipos de establecimientos de alojamientos	<ul style="list-style-type: none"> • El profesor proporciona una presentación con video análisis. • El estudiante toma nota de las actividades del departamento 	<p>David K. Hayes, Jack Ninemeier(2008) Hotel Operations Managment, Segunda edición, Editorial: Pearson.</p> <p>Jack D. Ninemeier, Joe Perdue (2005) Discovering Hospitality and Tourism, The world’s Greatest Industry, Editorial: Pearson</p> <p>James A. Bardi (2007). Hotel Front Office Managment, 4ta edición, Editorial: John Wiley & Sons inc.</p> <p>Presentación interactiva con teoría y preguntas interactivas para el estudiante mediante www.edpuzzle.com</p> <p>Correia Paulino, G., Wagner Araújo Lucena, D., Camila Fernandes Madruga, L., Dutra Leão de Menezes, P., & Pinheiro Rafael de Sousa, P. (2012). GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. <i>Estudios y perspectivas en turismo</i>, 21(3). Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044012.pdf</p>
4	Gerencia en alojamientos	<ul style="list-style-type: none"> • El profesor proporciona una presentación con video análisis. • El estudiante toma nota de las actividades del departamento. Entrega evidencia 1. 	David K. Hayes, Jack Ninemeier(2008) Hotel Operations Managment, Segunda edición, Editorial: Pearson.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Anexo 8.3

Programa Condensado



FCPyRI

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

			<p>Jack D. Ninemeier, Joe Perdue (2005) Discovering Hospitality and Tourism, The world's Greatest Industry, Editorial: Pearson</p> <p>James A. Bardi (2007). Hotel Front Office Management, 4ta edición, Editorial: John Wiley & Sons inc.</p> <p>Presentación interactiva con teoría y preguntas interactivas para el estudiante mediante www.edpuzzle.com</p> <p>Correia Paulino, G., Wagner Araújo Lucena, D., Camila Fernandes Madruga, L., Dutra Leão de Menezes, P., & Pinheiro Rafael de Sousa, P. (2012). GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. <i>Estudios y perspectivas en turismo</i>, 21(3). Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044012.pdf</p>
5	Departamento de Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • El profesor proporciona una presentación con video análisis. • El estudiante toma nota de las actividades del departamento 	<p>David K. Hayes, Jack Ninemeier(2008) Hotel Operations Management, Segunda edición, Editorial: Pearson.</p> <p>Jack D. Ninemeier, Joe Perdue (2005) Discovering Hospitality and Tourism, The world's Greatest Industry, Editorial: Pearson</p> <p>James A. Bardi (2007). Hotel Front Office Management, 4ta edición, Editorial: John Wiley & Sons inc.</p>



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Anexo 8.3

Programa Condensado



FCPyRI

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

			<p>Presentación interactiva con teoría y preguntas interactivas para el estudiante mediante www.edpuzzle.com</p> <p>Correia Paulino, G., Wagner Araújo Lucena, D., Camila Fernandes Madruga, L., Dutra Leão de Menezes, P., & Pinheiro Rafael de Sousa, P. (2012). GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. <i>Estudios y perspectivas en turismo</i>, 21(3). Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044012.pdf</p>
6	Departamento de Recepción	<ul style="list-style-type: none"> • El profesor proporciona una presentación con video análisis. • El estudiante toma nota de las actividades del departamento. 	<p>David K. Hayes, Jack Ninemeier(2008) Hotel Operations Managment, Segunda edición, Editorial: Pearson.</p> <p>Jack D. Ninemeier, Joe Perdue (2005) Discovering Hospitality and Tourism, The world´s Greatest Industry, Editorial: Pearson</p> <p>James A. Bardi (2007). Hotel Front Office Managment, 4ta edición, Editorial: John Wiley & Sons inc.</p> <p>Presentación interactiva con teoría y preguntas interactivas para el estudiante mediante www.edpuzzle.com</p> <p>Correia Paulino, G., Wagner Araújo Lucena, D., Camila Fernandes Madruga, L., Dutra Leão de Menezes,</p>



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Anexo 8.3

Programa Condensado



FCPyRI

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

			<p>P., & Pinheiro Rafael de Sousa, P. (2012). GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. <i>Estudios y perspectivas en turismo</i>, 21(3). Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044012.pdf</p>
7	Departamento de Recepción	<ul style="list-style-type: none"> • El profesor proporciona una presentación con video análisis. • El estudiante toma nota de las actividades del departamento 	<p>David K. Hayes, Jack Ninemeier(2008) Hotel Operations Managment, Segunda edición, Editorial: Pearson.</p> <p>Jack D. Ninemeier, Joe Perdue (2005) Discovering Hospitality and Tourism, The world´s Greatest Industry, Editorial: Pearson</p> <p>James A. Bardi (2007). Hotel Front Office Managment, 4ta edición, Editorial: John Wiley & Sons inc.</p> <p>Presentación interactiva con teoría y preguntas interactivas para el estudiante mediante www.edpuzzle.com</p> <p>Correia Paulino, G., Wagner Araújo Lucena, D., Camila Fernandes Madruga, L., Dutra Leão de Menezes, P., & Pinheiro Rafael de Sousa, P. (2012). GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. <i>Estudios y perspectivas en turismo</i>, 21(3). Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044012.pdf</p>



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Anexo 8.3

Programa Condensado



FCPyRI

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

8	Departamento de Ama de llaves	<ul style="list-style-type: none"> • El profesor proporciona una presentación con video análisis. • El estudiante toma nota de las actividades del departamento. Elabora actividad ponderada 2.1 	<p>David K. Hayes, Jack Ninemeier(2008) Hotel Operations Managment, Segunda edición, Editorial: Pearson.</p> <p>Jack D. Ninemeier, Joe Perdue (2005) Discovering Hospitality and Tourism, The world´s Greatest Industry, Editorial: Pearson</p> <p>James A. Bardi (2007). Hotel Front Office Managment, 4ta edición, Editorial: John Wiley & Sons inc.</p> <p>Presentación interactiva con teoría y preguntas interactivas para el estudiante mediante www.edpuzzle.com</p> <p>Correia Paulino, G., Wagner Araújo Lucena, D., Camila Fernandes Madruga, L., Dutra Leão de Menezes, P., & Pinheiro Rafael de Sousa, P. (2012). GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. <i>Estudios y perspectivas en turismo</i>, 21(3). Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044012.pdf</p>
9	Departamento de Reservasiones	<ul style="list-style-type: none"> • El profesor proporciona una presentación con video análisis. • El estudiante toma nota de las actividades del departamento 	<p>David K. Hayes, Jack Ninemeier(2008) Hotel Operations Managment, Segunda edición, Editorial: Pearson.</p> <p>Jack D. Ninemeier, Joe Perdue (2005) Discovering Hospitality and Tourism, The world´s Greatest Industry,</p>



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Anexo 8.3

Programa Condensado



FCPyRI

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

			<p>Editorial: Pearson James A. Bardi (2007). Hotel Front Office Managment, 4ta edición, Editorial: John Wiley & Sons inc. Presentación interactiva con teoría y preguntas interactivas para el estudiante mediante www.edpuzzle.com Correia Paulino, G., Wagner Araújo Lucena, D., Camila Fernandes Madruga, L., Dutra Leão de Menezes, P., & Pinheiro Rafael de Sousa, P. (2012). GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. <i>Estudios y perspectivas en turismo</i>, 21(3). Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044012.pdf</p>
10	Departamento de Botones	<ul style="list-style-type: none"> • El profesor proporciona una presentación con video análisis. • El estudiante toma nota de las actividades del departamento. 	<p>David K. Hayes, Jack Ninemeier(2008) Hotel Operations Managment, Segunda edición, Editorial: Pearson.</p> <p>Jack D. Ninemeier, Joe Perdue (2005) Discovering Hospitality and Tourism, The world’s Greatest Industry, Editorial: Pearson James A. Bardi (2007). Hotel Front Office Managment, 4ta edición, Editorial: John Wiley & Sons inc. Presentación interactiva con teoría y preguntas interactivas para el estudiante mediante</p>



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Anexo 8.3

Programa Condensado



FCPyRI

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

			<p>www.edpuzzle.com Correia Paulino, G., Wagner Araújo Lucena, D., Camila Fernandes Madruga, L., Dutra Leão de Menezes, P., & Pinheiro Rafael de Sousa, P. (2012). GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. <i>Estudios y perspectivas en turismo</i>, 21(3). Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044012.pdf</p>
11	Ama de llaves y mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • El profesor proporciona una presentación con video análisis. • El estudiante toma nota de las actividades del departamento. Entrega evidencia 2 	<p>David K. Hayes, Jack Ninemeier(2008) Hotel Operations Managment, Segunda edición, Editorial: Pearson.</p> <p>Jack D. Ninemeier, Joe Perdue (2005) Discovering Hospitality and Tourism, The world’s Greatest Industry, Editorial: Pearson</p> <p>James A. Bardi (2007). Hotel Front Office Managment, 4ta edición, Editorial: John Wiley & Sons inc. Presentación interactiva con teoría y preguntas interactivas para el estudiante mediante www.edpuzzle.com</p> <p>Correia Paulino, G., Wagner Araújo Lucena, D., Camila Fernandes Madruga, L., Dutra Leão de Menezes, P., & Pinheiro Rafael de Sousa, P. (2012). GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y</p>



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Anexo 8.3

Programa Condensado



FCPyRI

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

			BEBIDAS. <i>Estudios y perspectivas en turismo</i> , 21(3). Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044012.pdf
12	Departamento de Control de costos.	<ul style="list-style-type: none"> • El profesor proporciona una presentación con video análisis. • El estudiante toma nota de las actividades del departamento 	<p>David K. Hayes, Jack Ninemeier(2008) <i>Hotel Operations Managment</i>, Segunda edición, Editorial: Pearson.</p> <p>Jack D. Ninemeier, Joe Perdue (2005) <i>Discovering Hospitality and Tourism, The world's Greatest Industry</i>, Editorial: Pearson</p> <p>James A. Bardi (2007). <i>Hotel Front Office Managment</i>, 4ta edición, Editorial: John Wiley & Sons inc.</p> <p>Presentación interactiva con teoría y preguntas interactivas para el estudiante mediante www.edpuzzle.com</p> <p>Correia Paulino, G., Wagner Araújo Lucena, D., Camila Fernandes Madruga, L., Dutra Leão de Menezes, P., & Pinheiro Rafael de Sousa, P. (2012). <i>GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. Estudios y perspectivas en turismo</i>, 21(3). Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044012.pdf</p>
13	Departamento de ventas y Mercadotecnia	<ul style="list-style-type: none"> • El profesor proporciona una presentación con video análisis. • El estudiante toma nota de las 	David K. Hayes, Jack Ninemeier(2008) <i>Hotel Operations Managment</i> , Segunda edición,



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Anexo 8.3

Programa Condensado



FCPyRI

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

		<p>actividades del departamento</p>	<p>Editorial: Pearson.</p> <p>Jack D. Ninemeier, Joe Perdue (2005) Discovering Hospitality and Tourism, The world's Greatest Industry, Editorial: Pearson</p> <p>James A. Bardi (2007). Hotel Front Office Management, 4ta edición, Editorial: John Wiley & Sons inc.</p> <p>Presentación interactiva con teoría y preguntas interactivas para el estudiante mediante www.edpuzzle.com</p> <p>Correia Paulino, G., Wagner Araújo Lucena, D., Camila Fernandes Madruga, L., Dutra Leão de Menezes, P., & Pinheiro Rafael de Sousa, P. (2012). GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. <i>Estudios y perspectivas en turismo</i>, 21(3). Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044012.pdf</p>
14	<p>Departamento de alimentos y bebidas.</p>	<p>El profesor proporciona una presentación con video análisis. El estudiante toma nota de las actividades del departamento. Entrega evidencia 3 Entrega PIA</p>	<p>David K. Hayes, Jack Ninemeier(2008) Hotel Operations Management, Segunda edición, Editorial: Pearson.</p> <p>Jack D. Ninemeier, Joe Perdue (2005) Discovering Hospitality and Tourism, The world's Greatest Industry, Editorial: Pearson</p> <p>James A. Bardi (2007). Hotel Front</p>



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Anexo 8.3

Programa Condensado



FCPyRI

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

			<p>Office Managment, 4ta edición, Editorial: John Wiley & Sons inc. Presentación interactiva con teoría y preguntas interactivas para el estudiante mediante www.edpuzzle.com Correia Paulino, G., Wagner Araújo Lucena, D., Camila Fernandes Madruga, L., Dutra Leão de Menezes, P., & Pinheiro Rafael de Sousa, P. (2012). GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. <i>Estudios y perspectivas en turismo</i>, 21(3). Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044012.pdf</p>
15	Animación hotelera	<p>El profesor proporciona una presentación con video análisis. El estudiante toma nota de las actividades del departamento. Elabora actividad ponderada 3.1</p>	<p>David K. Hayes, Jack Ninemeier(2008) Hotel Operations Managment, Segunda edición, Editorial: Pearson.</p> <p>Jack D. Ninemeier, Joe Perdue (2005) Discovering Hospitality and Tourism, The world´s Greatest Industry, Editorial: Pearson James A. Bardi (2007). Hotel Front Office Managment, 4ta edición, Editorial: John Wiley & Sons inc. Presentación interactiva con teoría y preguntas interactivas para el estudiante mediante www.edpuzzle.com Correia Paulino, G., Wagner Araújo</p>



UANL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Anexo 8.3



FCPyS

Programa Condensado

			Lucena, D., Camila Fernandes— Madruga, L., Dutra Leão de Menezes, P., & Pinheiro Rafael de Sousa, P. (2012). GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. <i>Estudios y perspectivas en turismo</i> , 21(3). Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044012.pdf
16	Entrega de calificaciones finales	Entrega de calificaciones finales	N/A
17	Tutoría Académico-administrativa	Tutoría Académico-administrativa	N/A
18	Segunda Oportunidad	Segunda Oportunidad	N/A
19	Cierre de Segunda Oportunidad	Segunda Oportunidad	N/A
20	Tutoría Académico-administrativa	Tutoría Académico-administrativa	N/A

INFORMACIÓN

- El estudiante que no apruebe la primera oportunidad, solo podrá participar en el proceso de evaluación de segunda oportunidad si cumple con al menos el 70% de las actividades establecidas en el programa analítico de la unidad de aprendizaje correspondiente, en caso contrario se asentará en la minuta de segunda oportunidad las siglas NC, que significa no cumplió.
- Toda persona que incurra en actos delictivos, como hurto -de manera física o electrónica-, amenazas, secuestro, homicidio, o cualquier tipo de daño físico, moral o patrimonial dentro de las áreas o recintos universitarios, será sancionada por el Honorable Consejo Universitario hasta con la expulsión definitiva, independientemente de las sanciones penales a los que se haya hecho acreedora.
- Si el estudiante no participa en ninguna de las actividades programadas en el proceso de evaluación, se asentará en la minuta correspondiente las siglas NP, que significan no presentó.
- Las calificaciones son consideradas información confidencial del estudiante, por lo tanto solo podrán ser comunicadas al mismo personalmente o a través del SIASE. Para estudiantes menores de edad, éstas podrán ser comunicadas también a su tutor legal.
- Las actividades de aprendizaje deberán llevarse a cabo en los horarios y espacios oficialmente autorizados.



LIANI

Anexo 8.3



FCPyRI

EVALUACIÓN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Evidencia 1. Cuadro comparativo	10%
Evidencia 2. Estudio de caso	15%
Actividad ponderada 2.1 Prueba objetiva	15%
Evidencia 3. Análisis de Caso	10%
Evidencia 4. Infografía	15%
Actividad Ponderada 4.1 Prueba objetiva	15%
PIA	20%
Total	100%

FUENTES DE CONSULTA

David K. Hayes, Jack Ninemeier(2008) Hotel Operations Managment, Segunda edición, Editorial: Pearson.

Jack D. Ninemeier, Joe Perdue (2005) Discovering Hospitality and Tourism, The world’s Greatest Industry, Editorial: Pearson

James A. Bardi (2007). Hotel Front Office Managment, 4ta edición, Editorial: John Wiley & Sons inc.

Velázquez-Castro, J. A., & Vargas-Martínez, E. E. (2015). De la innovación a la ecoinnovación. Gestión de servicios en empresas hoteleras. *Revista Venezolana de Gerencia*, 20(70), 268-281. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/290/29040281006.pdf>



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN®

Anexo 8.3

Programa Condensado



FCPyRI

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

ccp. Secretarios Académicos
ccp. Auxiliar Académico
ccp. Estudiante