



# UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN®

Universidad Autónoma de Nuevo León  
Facultad de Ciencias Políticas y  
Relaciones Internacionales



# FCPyRI

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

## GUÍA DE ESTUDIO

Para examen de tercera y quita oportunidad

<b>Materia o unidad de aprendizaje:</b> Gestión de Alojamientos	<b>Última actualización:</b> Enero 2020
<b>Licenciatura:</b> Relaciones Internacionales.	<b>Plan:</b> 401
<b>Semestre:</b> 7°	<b>Créditos:</b> 3
<b>Elaborado por:</b> M.R.I Karen Jeraldín Ramos Lizárraga	
<b>Contacto.</b> karen.ramos1712@gmail.com	<b>Academia de Turismo</b>

### Temas

#### 1. Introducción a la industria hotelera

- a. Concepto de hotel
- b. Clasificación
- c. Tipos de hoteles.

#### 2. Departamento de División Cuartos o servicio a la habitación

- a. Recepción
  - i. Descripción de actividades de puesto
    1. Gerente de división cuartos o servicio a la habitación
    2. Recepcionista
    3. Botones
- b. Reservaciones.
  - i. Descripción de actividades de puesto
    1. Control de reservas
    2. Ejecutiva de reservaciones.

#### 3. Departamento de Ama de llaves

- a. Concepto y actividades del departamento
  - i. Camaristas y limpieza a la habitación
  - ii. Control de amenidades y blancos

#### 4. Departamento de alimentos y bebidas.

- a. Funcionalidad y actividades de restaurantes dentro de un hotel
- b. Cocina
  - i. Room Service
  - ii. Descripción de puestos
    1. Chef
    2. cocinero
    3. Ayudantes
- c. Restaurante



**UANL**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN®

**Universidad Autónoma de Nuevo León**  
**Facultad de Ciencias Políticas y**  
**Relaciones Internacionales**



**FCPyRI**

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

## **GUÍA DE ESTUDIO**

**Para examen de tercera y quinta oportunidad**

- i. Descripción de puestos
  - 1. capitán de meseros
  - 2. mesero
- d. Banquetes y catering

### **Bibliografía**

Báez-Casillas, S. (2002). *Hotelería*. Trillas.

Hayes, D. K., & Ninemeier, J. (2008.). *Hotel Operations Management. Segunda edición*. Pearson.