



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

## Paquete Didáctico

Datos generales	
<b>Unidad académica:</b>	Chetumal ( ) Cozumel (X) Playa del Carmen ( ) Cancún ( )
<b>División académica:</b>	DCI ( ) DCPH ( ) DCS ( ) DCSEA ( ) DICA ( ) DDS (X) UAPC ( )
<b>Departamento académico:</b>	<i>Departamento de Estudios Sociales y Empresariales</i>
Programa Educativo:	<i>Licenciatura en Gestión de Servicios Turísticos</i>
Nombre de la asignatura:	<i>Gestión de División Cuartos y Departamento de Ay B</i>
Clave de la asignatura:	<i>ACPGT-111</i>
Nombre del Docente:	<i>Cruz López Contreras</i>
Horario y Aula:	<i>Martes de 1:00 a 3:00pm y jueves de 9:00 a 11:00pm (aula 203)</i>
Total de horas del curso:	<i>64</i>

Competencias/Objetivos genéricos que se favorecen	Aplicación de procedimientos operativos del ámbito de alojamiento y restaurantes. Reconocimiento de estándares de calidad para estas áreas operativas. Identificación de la documentación mínima necesaria para la operación de estas áreas. Atención al cliente aplicando procedimientos de calidad total. Dirección y gestión de los departamentos de División Cuartos y Depto. Alimentos y Bebidas de organizaciones turísticas.
Competencia/Objetivo disciplinar de la asignatura:	Gestionar procesos operativos del ámbito de alojamiento, con capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica y una orientación y servicio al cliente (Actitud de servicio al cliente). Capacidad de trabajo en equipo (con habilidades interpersonales y compromiso con la calidad)
Propósito/Justificación de la Asignatura:	Brindar las bases de la gestión de los departamentos de un hotel: División Cuartos, y Alimentos y Bebidas.



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

Código de comportamiento:		<p><b>Alumno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Llegar puntualmente a la hora de clase.</li> <li>- Respetar a los miembros de la comunidad universitaria.</li> <li>- Evitar el consumo de alimentos durante la clase.</li> <li>- Cumplir en tiempo y forma las actividades del curso.</li> <li>- Mantener limpia y en orden las instalaciones de la institución.</li> <li>- Evitar plagio académico en cualquiera de sus modalidades. Esta falta será notificada al Jefe del Departamento Académico.</li> <li>- Utilizar el dispositivo móvil durante la clase con fines académicos autorizados por el docente.</li> <li>- Participar proactivamente y estar en disposición para el trabajo colaborativo durante la clase.</li> </ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respetar a los miembros de la comunidad universitaria.</li> <li>- Mostrar disponibilidad y apertura al intercambio de ideas.</li> <li>- Diversificar los métodos y técnicas de evaluación del aprendizaje.</li> <li>- Llegar puntualmente a la hora de clase.</li> <li>- Cumplir en tiempo y forma con el objetivo de aprendizaje del curso.</li> </ul>				
<b>Unidad I</b>						
Operación de las empresas turísticas						
<b>Competencia/Objetivo de la Unidad</b>						
Aplicar procedimientos operativos del ámbito de alojamiento y restaurante						
<b>Unidad I</b>		<b>Operación de las empresas turísticas</b>				
<b>Semana</b>	<b>Temas</b>	<b># de horas</b>	<b>Resultados de aprendizaje/objetivo específico del tema</b>	<b>Estrategias de enseñanza-aprendizaje del docente (instructivo)</b>	<b>Actividades de aprendizaje del alumno</b>	<b>Productos esperados/evidencias de aprendizaje</b>



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

## Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

<b>Semana 1</b>	Presentación del curso: presentación del programa de asignatura, políticas del curso, criterios de evaluación, -Concepto de empresa y empresa turística -clasificación de las empresas turísticas	4	Comprenderá las diferencias entre los diferentes tipos de empresas.  Identificará los tipos de empresa turísticas y su clasificación.	Participación oral de manera virtual (vídeo conferencia) por parte profesor.  Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor.	Investigación por parte del estudiante de las empresas turísticas de Cozumel y sus características principales.  Las actividades se realizarán por Moodle.	Lista de las diferentes empresas turísticas de Cozumel y sus principales características.
<b>Semana 2</b>	Clasificación de establecimientos de alojamiento  Tipos de establecimientos de hospedaje  Clasificación de los establecimientos de alimentos  Tipos de establecimientos de alimentos	4	Identificará la clasificación y los tipos establecimientos de alojamiento.	Participación oral de manera virtual (vídeo conferencia) por parte profesor.  Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor.	Ejercicio en clase de clase de identificación y clasificación de las empresas turísticas.  Las actividades se realizarán por Moodle.	Tabla de contenido
<b>Semana 3</b>	Bases para la gestión de	4	Comprenderá las bases para gestión	Participación oral de manera virtual	Investigación de los requisitos	Lista de requisitos



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

	servicios en empresas turísticas		de servicios en empresas turísticas.	(vídeo conferencia) por parte profesor.	que de necesitan para abrir un establecimiento de alimentos.	Crucigramas
	Principios de la administración hotelera		Identificará los principios para la administración hotelera.	Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor.	Resolución de actividades de clase. Las actividades se realizarán por Moodle.	
<b>Unidad II</b>						
Rutinas, estándares, y procedimientos						
<b>Competencia/Objetivo de la Unidad</b>						
Reconocer estándares de calidad para estas áreas operativas						
<b>Unidad II</b>	<b>Rutinas, estándares, y procedimientos</b>					
<b>Semana 4</b>	Rutinas, estándares, procedimientos e implementaciones cotidianas de departamento de ama de llaves	4.	Conocerá las rutinas, estándares, procedimientos e implementaciones cotidianas de departamento de ama de llaves.	Participación oral de manera virtual (vídeo conferencia) por parte profesor.  Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor.	Resolución de actividades de clase.  Prácticas en laboratorio de hospedaje. (La práctica de esta actividad se desarrollará al final del semestre si las	Evidencia física de la actividad desarrollada.  Asistencia a las prácticas.  Evidencia física de la actividad desarrollada.



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

				<p><b>Dinámica</b> (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura dirigida entre otras).</p>	<p>condiciones de la contingencia sanitaria lo permiten).</p> <p>Resolución de actividades de clase. Las actividades se realizarán por Moodle.</p>	
<b>Semana 5</b>	Rutinas, estándares, procedimientos e implementaciones cotidianas de departamento reservaciones	4.	Conocerá las rutinas, estándares, procedimientos e implementaciones cotidianas de departamento reservaciones.	<p>Participación oral de manera virtual (vídeo conferencia) por parte profesor.</p> <p>Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor.</p> <p><b>Dinámica</b> (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura dirigida entre otras).</p>	<p>laboratorio de hospedaje.</p> <p>(La práctica de esta actividad se desarrollará al final del semestre si las condiciones de la contingencia sanitaria lo permiten).</p> <p>Resolución de actividades de clase. Las actividades se realizarán por Moodle.</p>	<p>Asistencia a las prácticas</p> <p>Evidencia física de la actividad desarrollada.</p>



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

<p><b>Semana 6</b> <b>(30 SEPT-4 OCT)</b></p>	<p>Rutinas, estándares, procedimientos e implementaciones cotidianas de departamento de recepción</p>	<p>4.</p>	<p>Conocerá las rutinas, estándares, procedimientos e implementaciones cotidianas de departamento recepción.</p>	<p>Participación oral de manera virtual (vídeo conferencia) por parte profesor.</p> <p>Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor.</p> <p><b>Dinámica</b> (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura dirigida entre otras).</p>	<p>Prácticas en laboratorio recepción.</p> <p>Resolución de actividades de clase.</p> <p>Las actividades se realizarán por Moodle.</p>	<p>Asistencia a las prácticas.</p> <p>Evidencia física de la actividad desarrollada.</p>
<p><b>Semana 7</b></p>	<p>Rutinas, estándares, procedimientos e implementaciones cotidianas de los departamento de teléfonos, botones y lavandería</p>	<p>4.</p>	<p>Conocerá las rutinas, estándares, procedimientos e implementaciones cotidianas de los departamento de teléfonos, botones y lavandería.</p>	<p>Participación oral de manera virtual (vídeo conferencia) por parte profesor.</p> <p>Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor.</p> <p><b>Dinámica</b> (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura</p>	<p>Resolución de actividades de clase.</p> <p>Las actividades se realizarán por Moodle.</p>	<p>Evidencia física de la actividad desarrollada.</p>



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

				dirigida entre otras).		
<b>Unidad III</b>						
Documentación de las operaciones cotidianas						
<b>Competencia/Objetivo de la Unidad</b>						
Identificar la documentación mínima necesaria para la operación de estas áreas						
<b>Unidad III</b>	<b>Documentación de las operaciones cotidianas</b>					
<b>Semana 8</b>	Tramites diarios y semanales del departamento de ama de llaves, recepción, reservaciones, teléfonos y lavandería  Controles de división cuartos	4	Conocerá los tramites diarios y semanales del departamento de ama de llaves, recepción, reservaciones, teléfonos y lavandería.  Conocerá y comprenderá Controles de división cuartos.	Participación oral de manera virtual (vídeo conferencia) por parte profesor.  Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor.  <b>Dinámica</b> (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura dirigida entre otras).	Resolución de actividades de clase.  Las actividades se realizarán por Moodle.  Llenado de formatos que se usan en los diferentes procedimientos de las diferentes áreas.	Evidencia de los formatos.
<b>Semana 9</b>	Rutinas, estándares, procedimientos e implementaciones cotidianas del departamento de Ay B	4.	Conocerá las Rutinas, estándares, procedimientos e implementaciones cotidianas del departamento de AyB.	Participación oral de manera virtual (vídeo conferencia) por parte profesor.	Resolución de actividades de clase.  Las actividades se realizarán por Moodle.	Evidencia física de la actividad desarrollada.



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

				<p>Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor.</p> <p><b>Dinámica</b> (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura dirigida entre otras).</p>	<p>Prácticas de laboratorio (uso del software restaurant).</p> <p>(La práctica de esta actividad se desarrollará al final del semestre si las condiciones de la contingencia sanitaria lo permiten).</p>	<p>Asistencia a las prácticas.</p>
<b>Semana 10</b>	Rutinas, estándares, procedimientos e implementaciones cotidianas del departamento de AyB	4.	Conocerá las Rutinas, estándares, procedimientos e implementaciones cotidianas del departamento de AyB.	<p>Participación oral de manera virtual (vídeo conferencia) por parte profesor.</p> <p>Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor.</p> <p><b>Dinámica</b> (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura</p>	<p>Resolución de actividades de clase. Las actividades se realizarán por Moodle.</p> <p>Prácticas de laboratorio (uso del software restaurant).</p> <p>(La práctica de esta actividad se desarrollará al final del</p>	<p>Evidencia física de la actividad desarrollada.</p> <p>Asistencia a las prácticas.</p>



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

				dirigida entre otras).	semestre si las condiciones de la contingencia sanitaria lo permiten).	
<b>Semana 11</b>	Tramites diarios y semanales del departamento de AyB	4.	Conocerá los tramites diarios y semanales del departamento de AyB.	Participación oral de manera virtual (vídeo conferencia) por parte profesor. Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor.  <b>Dinámica</b> (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura dirigida entre otras).	Resolución de actividades de clase.  Las actividades se realizarán por Moodle.  Prácticas de laboratorio (uso del software restaurant).  (La práctica de esta actividad se desarrollará al final del semestre si las condiciones de la contingencia sanitaria lo permiten).	Evidencia física de la actividad desarrollada  Asistencia a las prácticas.



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

<b>Semana 12</b>	Controles de AyB Inventarios y tramites ocasionales	4.	Conocerá los controles de AyB, y los Inventarios y tramites ocasionales.	Participación oral de manera virtual (vídeo conferencia) por parte profesor.  Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor.  <b>Dinámica</b> (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura dirigida entre otras).	Resolución de actividades de clase.  Las actividades se realizarán por Moodle.  Prácticas de laboratorio (uso del software restaurant). (La práctica de esta actividad se desarrollará al final del semestre si las condiciones de la contingencia sanitaria lo permiten).	Evidencia física de la actividad desarrollada.  Asistencia a las prácticas.
<b>Unidad IV</b>						
Atención al cliente y calidad total						
<b>Competencia/Objetivo de la Unidad</b>						
Atender al cliente aplicando procedimientos de calidad total						
<b>Unidad IV</b>	<b>Atención al cliente y calidad total</b>					
<b>Semana 13</b>	Principios de calidad total  Principios de la atención al cliente	4.	Conocerán y comprenderán los principios de calidad total y la atención al cliente.	Participación oral de manera virtual (vídeo conferencia) por parte profesor.	Resolución de actividades de clase.	Evidencia física de la actividad desarrollada.



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

	Aplicación de la calidad total en la atención al cliente		Conocerán y aplicarán calidad total en la atención al cliente.	Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor.  <b>Dinámica</b> (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura dirigida entre otras).	Las actividades se realizarán por Moodle.	
<b>Unidad V</b>						
Dirección y gestión de atención de División Cuartos y Depto. A y B						
<b>Competencia/Objetivo de la Unidad</b>						
Dirigir y gestionar los departamentos de División Cuartos y Depto. Alimentos y Bebidas de organizaciones turísticas						
<b>Unidad V</b>	<b>Dirección y gestión de atención de División Cuartos y Depto. A y B</b>					
<b>Semana 14</b>	Funciones principales del Depto. División Cuartos  Personal de apoyo para el servicio  Características de la operación cotidiana  Trabajo bajo presión	4..	Conocerán las funciones principales del departamento de división cuartos y las características de la operación cotidiana.  Comprenderán como se debe trabajar bajo presión.	Participación oral de manera virtual (vídeo conferencia) por parte profesor.  Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor.  <b>Dinámica</b> (preguntas intercaladas, redes	Resolución de actividades de clase.  Las actividades se realizarán por Moodle.	Evidencia física de la actividad desarrollada.



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

				semánticas, lectura dirigida entre otras).		
<b>Semana 15</b>	<p>Funciones principales del Depto de AyB</p> <p>Personal de apoyo para el servicio</p> <p>Características de la operación cotidiana</p> <p>Trabajo bajo presión</p>	4..	<p>Conocerán las funciones principales del departamento de AyB y las características de la operación cotidiana.</p> <p>Comprenderán como se debe trabajar bajo presión.</p>	<p>Participación oral de manera virtual (vídeo conferencia) por parte profesor.</p> <p>Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor.</p> <p><b>Dinámica</b> (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura dirigida entre otras).</p>	<p>Resolución de actividades de clase.</p> <p>Las actividades se realizarán por Moodle.</p>	Evidencia física de la actividad desarrollada.
<b>Semana 16</b>	<p>Retroalimentación final del curso</p> <p>Entrega de calificaciones</p>	4				

Criterios de Evaluación		
Estrategia de evaluación	Fecha de evaluaciones	Ponderación
Prácticas de laboratorio (si se llegan a permitir) o actividades específicas.	Octubre y noviembre	40%



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

Tareas.	Septiembre a diciembre	30%
Exámenes.	Septiembre y noviembre	30%
		<b>100%</b>

## Bibliografía Básica

*Referencias y repositorios digitales de la biblioteca Universitaria*

1. Ramos Martín, Fernando P (2006). *Operación de hoteles 1: División cuartos*, México: Trillas.
2. Torre, Francisco de la (1990). *Administración hotelera: primer curso: división cuartos*. México: Trillas
3. Martínez Lazcano, Jorge Lara (2009). *Dirección de alimentos y bebidas en hoteles*. México: Limusa.
4. Torre, Francisco de la (1998). *Administración hotelera: segundo curso: alimentos y bebidas*. México: Trillas.
5. Gallego, Jesús Felipe (2002). *Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes*. Madrid, España: Paraninfo.
6. Ramírez Cavassa, C., & Cavassa, C. R. (1994). *La modernización y administración de empresas turísticas*.

Elaborado por

Cruz López Contreras

Correo electrónico



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

*cruzlopez@uqroo.edu.mx*

Revisado por

Maestra Julia Sderis Anaya Ortiz

Fecha de entrega

*17 de agosto de 2020*