



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

Paquete Didáctico

Datos generales	
Unidad académica:	Chetumal () Cozumel (X) Playa del Carmen () Cancún ()
División académica:	DCI () DCPH () DCS () DCSEA () DICA () DDS (X) UAPC ()
Departamento académico:	<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>Miércoles y viernes de 9:00 a 11:00am (aula 202)</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>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llegar puntualmente a la hora de clase. - Respetar a los miembros de la comunidad universitaria. - Evitar el consumo de alimentos durante la clase. - Cumplir en tiempo y forma las actividades del curso. - Mantener limpia y en orden las instalaciones de la institución. - Evitar plagio académico en cualquiera de sus modalidades. Esta falta será notificada al Jefe del Departamento Académico. - Utilizar el dispositivo móvil durante la clase con fines académicos autorizados por el docente. - Participar proactivamente y estar en disposición para el trabajo colaborativo durante la clase. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respetar a los miembros de la comunidad universitaria. - Mostrar disponibilidad y apertura al intercambio de ideas. - Diversificar los métodos y técnicas de evaluación del aprendizaje. - Llegar puntualmente a la hora de clase. - Cumplir en tiempo y forma con el objetivo de aprendizaje del curso.
---------------------------	--

Unidad I

Operación de las empresas turísticas

Competencia/Objetivo de la Unidad

Aplicar procedimientos operativos del ámbito de alojamiento y restaurante

Unidad I		Operación de las empresas turísticas				
Semana	Temas	# de horas	Resultados de aprendizaje/objetivo o específico del tema	Estrategias de enseñanza-aprendizaje del docente (instructivo)	Actividades de aprendizaje del alumno	Productos esperados/evidencias de aprendizaje



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

Semana 1	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.
Semana 2	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
Semana 3	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.	
	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.	Crucigramas
				Dinámica (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura dirigida entre otras.).	Las actividades se realizarán por Moodle.	
Unidad II						
Rutinas, estándares, y procedimientos						
Competencia/Objetivo de la Unidad						
Reconocer estándares de calidad para estas áreas operativas						
Unidad II	Rutinas, estándares, y procedimientos					
Semana 4	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>Dinámica (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura dirigida entre otras).</p>	<p>condiciones de la contingencia sanitaria lo permiten).</p> <p>Resolución de actividades de clase.</p> <p>Las actividades se realizarán por Moodle.</p>	
<i>Semana 5</i>	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>Dinámica (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.</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

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

				dudas por parte del profesor. Dinámica (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura dirigida entre otras).		
Unidad III						
Documentación de las operaciones cotidianas						
Competencia/Objetivo de la Unidad						
Identificar la documentación mínima necesaria para la operación de estas áreas						
Unidad III	Documentación de las operaciones cotidianas					
Semana 8	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. Dinámica (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura dirigida entre otras).	Resolución de actividades de clase. Llenado de formatos que se usan en los diferentes procedimientos de las diferentes áreas. Las actividades se realizarán por Moodle.	Evidencia de los formatos.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

Semana 9	Rutinas, estándares, procedimientos e implementaciones cotidianas del departamento de AyB	4.	Conocerá las Rutinas, estándares, procedimientos e implementaciones cotidianas del departamento de AyB.	Participación oral de manera virtual (vídeo conferencia) por parte profesor. Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor. Dinámica (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.
Semana 10	Rutinas, estándares, procedimientos e implementaciones cotidianas del departamento de AyB	4.	Conocerá las Rutinas, estándares, procedimientos e implementaciones cotidianas del departamento de AyB.	Participación oral de manera virtual (vídeo conferencia) por parte profesor. Facilitación y aclaración de	Resolución de actividades de clase Las actividades se realizarán por Moodle.	Evidencia física de la actividad desarrollada Asistencia a las prácticas



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

				<p>dudas por parte del profesor.</p> <p>Dinámica (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>	
Semana 11	Tramites diarios y semanales del departamento de AyB	4..	Conocerá los tramites diarios y semanales 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>Dinámica (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura dirigida entre otras).</p>	<p>Resolución de actividades de clase.</p> <p>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 semestre si las condiciones de la</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

					contingencia sanitaria lo permiten).	
<i>Semana 12</i>	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. Dinámica (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.
Unidad IV						
Atención al cliente y calidad total						
Competencia/Objetivo de la Unidad						
Atender al cliente aplicando procedimientos de calidad total						
Unidad IV	Atención al cliente y calidad total					



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

<i>Semana 13</i>	Principios de calidad total Principios de la atención al cliente Aplicación de la calidad total en la atención al cliente	4.	Conocerán y comprenderán los principios de calidad total y la atención al cliente Conocerán y aplicarán calidad total en la atención al cliente	Participación oral de manera virtual (vídeo conferencia) por parte profesor. Facilitación y aclaración de dudas por parte del profesor. Dinámica (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura dirigida entre otras).	Resolución de actividades de clase. Las actividades se realizarán por Moodle.	Evidencia física de la actividad desarrollada
Unidad V						
Dirección y gestión de atención de División Cuartos y Depto. A y B						
Competencia/Objetivo de la Unidad						
Dirigir y gestionar los departamentos de División Cuartos y Depto. Alimentos y Bebidas de organizaciones turísticas						
Unidad V						
Dirección y gestión de atención de División Cuartos y Depto. A y B						
<i>Semana 14</i>	Funciones principales del Depto. División Cuartos Personal de apoyo para el servicio	4..	Conocerán las funciones principales del departamento de división cuartos y las características de la operación cotidiana	Participación oral de manera virtual (vídeo conferencia) por parte profesor. Facilitación y aclaración de	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>Características de la operación cotidiana</p> <p>Trabajo bajo presión</p>		<p>Comprenderán como se debe trabajar bajo presión</p>	<p>dudas por parte del profesor.</p> <p>Dinámica (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura dirigida entre otras).</p>		
Semana 15	<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>Dinámica (preguntas intercaladas, redes semánticas, lectura dirigida entre otras).</p>	<p>Resolución de actividades de clase.</p> <p>Las actividades se realizarán por Moodle.</p>	<p>Evidencia física de la actividad desarrollada.</p>
Semana 16	<p>Retroalimentación final del curso</p> <p>Entrega de calificaciones</p>	4				



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

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%
Tareas.	Septiembre a diciembre	30%
Exámenes.	Septiembre y noviembre	30%
		100%

Bibliografía Básica
<i>Referencias y repositorios digitales de la biblioteca Universitaria</i>
<ol style="list-style-type: none">1. Ramos Martín, Fernando P (2006). <i>Operación de hoteles 1: División cuartos</i>, México: Trillas.2. Torre, Francisco de la (1990). <i>Administración hotelera: primer curso: división cuartos</i>. México: Trillas3. Martínez Lazcano, Jorge Lara (2009). <i>Dirección de alimentos y bebidas en hoteles</i>. México: Limusa.4. Torre, Francisco de la (1998). <i>Administración hotelera: segundo curso: alimentos y bebidas</i>. México: Trillas.5. Gallego, Jesús Felipe (2002). <i>Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes</i>. Madrid, España: Paraninfo.6. Ramírez Cavassa, C., & Cavassa, C. R. (1994). <i>La modernización y administración de empresas turísticas</i>.

Elaborado por



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

Cruz López Contreras

Correo electrónico

cruzlopez@uqroo.edu.mx

Revisado por

Maestra Julia Sderis Anaya Ortiz

Fecha de entrega

17 de agosto de 2020