INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARIA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EDUCACION MEDIA SUPERIOR
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS No. 13
"RICARDO FLORES MAGÓN"

GUÍA

de estudio para presentar
Examen a Título de Suficiencia de la
ADMINISTRACION HOTELERA
Semestre 2027/1
TURNO MATUTINO

Presidente de academia: María Antonieta Ramírez Alvarado **Fecha de Elaboración: 7 de septiembre de 2026**

INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARIA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EDUCACION MEDIA SUPERIOR
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS No. 13
"RICARDO FLORES MAGÓN"

Área: Tecnológica	Carrera: Administración de Empresas Turística	Nombre de la Unidad de Aprendizaje: Administración hotelera	Nivel/semestre: Quinto

Instrucciones generales de la guía

El alumno debe considerar antes de presentar el examen que **la guía no tiene valor, únicamente es con fines de estudio previo al examen.**

Para la revisión del ETS. El alumno podrá solicitar la revisión de su examen al área correspondiente para que le faciliten el formato de revisión de examen, en dónde el jefe de área informará al profesor correspondiente para realizar dicha revisión. El profesor tiene 72 hrs. a partir de la aplicación del examen para subir calificaciones de tal manera que el alumno puede solicitar la revisión a partir de que transcurra ese tiempo. **El docente que le impartió la unidad de aprendizaje es el responsable de evaluar y dar la revisión del examen.**

"NOTA: Es requisito indispensable que antes de presentar el examen entregues (los formatos, ejercicios completos, apuntes) que se realizaron durante el semestre de los departamentos o áreas que se trabajaron en cada unidad del programa al aplicador". Es importante aclarar que no tienen ninguna puntuación para promediar con el examen que presentaras del E.T.S. A PARTE DE ESTA GUÍA DE ESTUDIO, el alumno debe de repasar los apuntes y ejercicios que se trabajaron en el semestre.

Presentación

Esta guía tiene como finalidad que los alumnos adquieran una retroalimentación de los RAP propuestos en la Unidad de Aprendizaje antes mencionada. Asimismo, las actividades propuestas en este material de trabajo básicamente se fundamentan en las generalidades de la hotelería y los procesos de trabajo en el departamento de recursos humanos desde el reclutamiento, la selección, contratación y capacitación del personal de un establecimiento de hospedaje, así como otras áreas afines como ventas y almacén

Objetivos

General.

Preparar al estudiante para que aplique en diversos contextos las competencias adquiridas con base a los procesos de trabajo en el departamento de Recursos Humanos desde el reclutamiento, la selección, contratación y capacitación del personal de un establecimiento de hospedaje y las áreas en las que desempeña dentro del mismo.

Particulares.

Brindar al estudiante una herramienta metodológica para que aplique las competencias adquiridas en el proceso enseñanza-aprendizaje de la Unidad de Aprendizaje de Administración hotelera. Ser los docentes guías y facilitadores para los estudiantes en el proceso enseñanza aprendizaje para su desarrollo profesional y personal a través de la creación de ambientes propicios en un hotel.

INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARIA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EDUCACION MEDIA SUPERIOR
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS No. 13
"RICARDO FLORES MAGÓN"

Justificación:

Los contenidos abordados en este material de estudio pretenden coadyuvar a la construcción del aprendizaje del estudiante, como parte del rol de guías y facilitadores en el proceso enseñanza-aprendizaje y como parte de las competencias propuestas a lograr establecidas en el plan de estudios, las cuales le permitirán movilizar conocimientos, habilidades y actitudes en contextos reales, enfocados ya sea a su vida profesional, personal o académica.

Competencias y contenidos conceptuales que integra el programa de estudios

Estructura y contenidos6.- Materiales para la elaboración de la guía

Unidad I.- PLANEACION DE RECURSOS HUMANOS

1)RAP1:- Conoce la estructura organizacional del Departamento de Recursos Humanos, siendo consciente de la importancia de la administración de personal con base en las relaciones interdepartamentales.

2)RAP2: - Identifica los procesos sobre los movimientos de personal de acuerdo a los requerimientos de un establecimiento de hospedaje, asumiendo una postura analítica.

- Apuntes
- Referencias documentales
- Referencias electrónicas
- Formatos
- Ejercicios

Unidad II.- MARKETING, VENTAS, GRUPOS Y CONVENCIONES

1)RAP1: Explica de forma analítica el funcionamiento del departamento de ventas y la relación interdepartamental en establecimientos de hospedaje

2)RAP2: Categoriza asertivamente las necesidades de oferta y demanda de grupos, convenciones y banquetes a través de la investigación de mercado a fin de ofrecer opciones con base en los estándares de calidad del establecimiento de hospedaje.

- Apuntes
- Referencias documentales
- Referencias electrónicas
- Formatos Ejercicios

Unidad III.- COMPRAS Y ALMACEN.

RAP1: - Demuestra de manera eficaz el proceso de compras de un establecimiento de hospedaje, respetando las políticas establecidas.

RAP2: Simula el funcionamiento de un almacén con base en las políticas de control e higiene definidas por el establecimiento de hospedaje, con actitud crítica y metódica.

- Apuntes
- Referencias documentales
- Referencias electrónicas
- Formatos Ejercicios

Desarrollo de **actividades de estudio**

- Administración de recursos humanos
- Organigrama
- Funciones del personal que integra el Departamento deRecursos Humanos.
- Elabora un organigrama del establecimiento de hospedaje
- Diseña un organizador gráfico con las funciones de los puestos que integran el departamento de recursos humanos y su interrelación con los demás departamentos, resaltando la importancia de la administración del personal.
- Movimientos del personal
- Reclutamiento
- Selección
- Contratación
- Capacitación
- Bajas
- Promociones
- Prestaciones y servicio
- Ejemplifica los diferentes procesos que generan los movimientos de personal en un establecimiento de hospedaje
- Organigrama, funciones, objetivo e importancia deldepartamento de ventas
- Relaciones interdepartamentales
- Esquematiza el funcionamiento del departamento deventas y las relaciones interdepartamentales.
- Compara e implementar estrategias de marketing
- Grupos y convenciones
- Banquetes
- Investigación de mercados y la competencia
- Planeación y desarrollo de estrategias de marketing
- Estructura los organigramas de Grupos, Convenciones yBanquetes.
- Identifica las funciones de los puestos que integran Grupos,Convenciones y Banquetes.
- Clasifica los tipos de eventos según sus características.
- Implementa estrategias de marketing en la venta deeventos con base en la investigación de mercados.

- Organización y funciones del Departamento de Compras
- Proceso de compras.
- Proveedores.
- Control de calidad.
- Organiza las áreas del Departamento de Compras.
- Esquematiza el proceso de Compras.
- Identifica los proveedores idóneos con base en las políticasdel Departamento de Compras.
- Reconoce las políticas de control de calidad y suimportancia en el proceso de compras.
- Administración del almacén.

- Gestión y valoración de stock.
- Recepción y entrega de productos.
- Sistema de almacén PEPS.
- Inventario.
- Higiene y seguridad en la bodega.
- Formatos utilizados
- Ejemplifica un inventario de Almacén utilizando losformatos correspondientes.
- Describe el proceso de recepción y entrega de productosen almacén considerando las políticas de higiene y seguridad en la bodega.
- Aplica el sistema de almacén PEPS.

Bibliografía básica

COMPETENCIA PARTICULAR No. 1 Planeación en recursos humanos.

Ascanio, A. (2021). Principios de Administración Hotelera (2ª. ed.). México. Editorial Trillas.

Gallego, M. A., Casanueva, C. (2016). Dirección y Organización de Empresas Turísticas (2ª. ed.). Madrid, España. Editorial Pirámide.

Luna, A. (2021). Proceso administrativo (3ª. ed.). México. Editorial Patria Educación.

COMPETENCIA PARTICULAR No. 2 Marketing, Ventas, Grupos y Convenciones.

Bowie, D., Buttle, F., Brookes, M., Mariussen, A. (2020). Marketing de la Hospitalidad. Editorial Trillas

Kotler, P., Kartajaya., Setiawan. (2022). Marketing 5.0. Hoboken, Nueva Jersey. Editorial Almuzara.

Martín, F. J. (2021). Hotel 4.0. España. Editorial Punto Rojo Libros S. L.

Farré. R. R. (2017). Gestión de Reservas y Procedimientos de Recepción (Hostelería y Turismo). Editorial Síntesis.

Rodríguez, E. (2018). Recepción y Reservas. Madrid, España. Editorial Paraninfo

COMPETENCIA PARTICULAR No. 3 Compras y Almacén.

CEUPE Magazine. (2 de noviembre del 2022). Dirección y Gestión Hotelera: El proceso de compras. https://www.ceupe.com/blog/direccion-gestion-hotelera-proceso-compras.html

Quintero, M. (2020, agosto 20). Logística del proceso de compra-Gestión de Compras y Almacén [Video]. https://www.youtube.com/watch?v=p1UK2lwilQ0

Integrantes de la academia

M.en EDU. María Antonieta Ramírez Alvarado Única integrante de academia_ T.M.