



Vicerrectoría Académica
Dirección Curricular y de Docencia
Formato para la Elaboración de Microdiseños de Cursos

1 Identificación del Curso				
1.1 Código	1.2 Nombre del Curso	1.3 Pre-Requisito	1.4 Co-Requisito	
3022805	Administración De Empresas Turísticas Y Hoteleras	Toma de Decisiones Gerenciales	N.A.	
1.5 No. Créditos	1.6 HAD	1.7 HTI	1.8 HAD:HTI	
2	34	68	1:2	
1.9 Horas presenciales aula clase	1.10 Horas presenciales laboratorio/Salida campo	1.11 Horas Espacios Virtuales	1.12 Total HAD	Horas
34			34	
Obligatorio <input checked="" type="checkbox"/>		Optativo <input type="checkbox"/>		Libre <input type="checkbox"/>
Teórico <input type="checkbox"/>		Practico <input type="checkbox"/>		Teórico/Practico <input type="checkbox"/>
1.13 Unidad Académica Responsable del Curso				
Programa Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras - por ciclos propedéuticos				
1.14 Área de Formación				
Profesional				
1.15 Componente			No aplica	<input type="checkbox"/>
Administración y organizaciones				

2 Justificación del Curso
<p>El turismo representa hoy en día un fenómeno de extraordinaria importancia, expresado en sus aspectos de movilidad económica y social promoviendo el desarrollo de la comunidad, la comunicación, convivencia y el conocimiento de las culturas y tradiciones de los pueblos. Teniendo en cuenta que el fin del Programa Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas, es “Formar integralmente titulados en puestos de responsabilidad superior, gestores y promotores cualificados en organizaciones e instituciones relacionadas con el turismo y la hotelería, que puedan prestar un servicio de calidad dentro del sector turístico-hotelero”.</p> <p>Sin embargo, estos aspectos no se podrían llevar a cabo dentro de un ámbito de facilidad y agilidad si no existiera un mecanismo que acercara y vinculara los servicios Turísticos con quien hace uso de éstos. Es por ello que en curso abarca los fundamentos empresariales y la administración de Hoteles, Restaurante y Bares y Agencias de Viaje los cuales, juegan un papel importante en el desarrollo de los destinos turísticos. Dentro de este contexto, para el estudiante de Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas este curso le resultará de indudable interés por su estructuración metodológica y desarrollo de contenidos.</p>

3 Competencias por Desarrollar
3.1 Competencias Genéricas
<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de abstracción, análisis y síntesis.• Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.• Capacidad de trabajo en equipo.• Capacidad de comunicación oral y escrita.• Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación.• Habilidad para trabajar en forma autónoma.
3.2 Competencias Específicas
<ul style="list-style-type: none">• Administrar con criterios de liderazgo, creatividad, espíritu crítico y orientación al cliente, los procesos estratégicos y operativos de los establecimientos de alojamiento y prestadores de servicios turísticos.• Controlar y evalúa los planes de trabajo de las empresas del sector turístico con niveles óptimos de calidad, eficacia y eficiencia.• Comprender los elementos que caracterizan a las organizaciones como objeto de estudio de la administración.• Conocer los principios del código ético mundial para el turismo y su relación en la administración de empresas turísticas y hoteleras.
4 Resultados de Aprendizaje del Curso
<ul style="list-style-type: none">• Conoce las particularidades de la administración de empresas turísticas y La importancia de la planificación en el sector turístico para prestación de servicios turísticos y hoteleros• Administra con criterios de responsabilidad social, ética profesional y sostenibilidad, los procesos administrativos inherentes a las diferentes empresas que integran la cadena turística para la prestación de servicios turísticos y hoteleros.• Dirige de la puesta en marcha de establecimientos de alojamiento, gastronómicos, bares y similares; agencia de viajes, touroperadoras, clínicas y hospitales y demás prestadores de servicios turísticos que se incluyen en la Ley General de Turismo del país.• evalúa los planes de trabajo en áreas específicas de las empresas del sector turístico; con niveles óptimos de calidad, eficacia, eficiencia y relaciones interpersonales, acordes a las exigencias del sector.



Vicerrectoría Académica
Dirección Curricular y de Docencia
Formato para la Elaboración de Microdiseños de Cursos

5 Programación del Curso									
Unidad Temática	Semana	Contenido de Aprendizaje	Evidencias	Actividades Aprendizaje	HAD		HTI		Total Horas
					Aula Clase	Espacio Virtual	Trabajo dirigido	Trabajo Independiente	
LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA TURÍSTICA.	1	La administración de la empresa como proceso y La toma de decisiones de la empresa turística.	No Aplica	No Aplica	2			4	6
	2	Particularidades de la administración de empresas turísticas y La importancia de la planificación en el sector turístico.	Prueba tipo quiz.	Control de lectura individual. Presentación oral por equipos de trabajo. Foro de Discusión.	2			4	6
	3	Los objetivos de las empresas turísticas y Instrumentalización de la planificación.			2			4	6
	4	Concepto de control, Proceso y tipos de control y Dirección de individuos y grupos en la empresa turística.	Prueba tipo quiz.		2			4	6
	5	Motivación de los empleados en la empresa turística y El liderazgo y comunicación en la empresa turística.	Mapa mental con los principales elementos de las teorías.		2			4	6

Formato para la Elaboración de Microdiseños de Cursos

	6	Concepto de organización, Estructura organizativa de la empresa y Partes y mecanismos de coordinación en la organización de las empresas turísticas	Prueba escrita individual estilo SABER PRO.		2			4	6
AGENCIAS DE VIAJE	7	Definición clases y elaboración de Itinerarios nacionales e internacionales Código de ciudades y aeropuertos, horarios y tiempos de vuelos y Tarifas hoteleras y tarifas aéreas Nacionales e Internacionales	Prueba tipo quiz. Mapa mental con los principales elementos de las teorías.	Control de lectura individual. Presentación oral por equipos de trabajo. Foro de Discusión.	2			4	6
	8	Requisitos para pasaporte, Visas y Permisos de Extranjería Seguro de Viaje y Seguro Médico y Turismo Receptivo Y Egresivo Turismo Especializado y Alternativo, cruceros y renta de autos			2			4	6
	9	Crédito de Viajes y Prepagado de Viajes Tiempo Compartido Tarjetas de Crédito, Manejo de Publicaciones de Aerolíneas y hoteles. Reservaciones de avión			2			4	6
HOTELES	10	Concepto de Cadena Hotelera y Hotel Independiente , concesiones y otros servicios. Características de las cadenas hoteleras y de los hoteles independientes.			2			4	6
	11	Tipos de tarifas, de clientes y paquetes hoteleros.			2			4	6
	12	OPERATIVOS: Recepción, Ama de llaves Lavandería y tintorería, Mantenimiento Seguridad Alimentos y bebidas Eventos y Banquetes y Relaciones Publicas	Prueba escrita individual estilo SABER PRO.	2			4	6	
	13	ADMINISTRATIVOS. Recursos Humanos Contabilidad y Costos Ventas: (relaciones públicas eexternas) Grupos y Convenciones Compras y Almacén General. Mantenimiento y Seguridad. Gerencia	Prueba tipo quiz.	Control de lectura individual. Estudio de Caso	2			4	6

Formato para la Elaboración de Microdiseños de Cursos

		General							
	14	Organigramas del restaurante y bar, Funciones y Características del personal Características físicas del restaurante y del bar, Numeración, dotacion de equipos y distribución de mesas	Prueba tipo quiz.		2			4	6
	15	Higiene y seguridad en el salón comedor y cocina Montaje de mesas, Menú y carta	Estudio de caso aplicado		2			4	6
	16	Reservación y recepción de clientes Elaboración de la cuenta Formas de pago y Reporte de ventas de alimentos y bebidas y Corte de caja	Reporte de salida de campo por equipos de trabajo	Clase Magistral	2			4	6
	17	Semana de Recuperación	Prueba escrita individual estilo SABER PRO.		2			4	6
Total					34			68	102
Créditos Académicos								4	



Vicerrectoría Académica
Dirección Curricular y de Docencia
Formato para la Elaboración de Microdiseños de Cursos

6 Prácticas de campo (Laboratorios y Salida de Campo)						
Unidad Temática	Fundamentación Teórica	Evidencias	Actividades Aprendizaje	Recursos	Tiempo (h)	Semana

7 Mecanismos de Evaluación del Aprendizaje			
Resultado de Aprendizaje	Mediación de Evaluación	Mecanismos, Criterios y/o Rúbricas	Semana de Evaluación
Conoce las particularidades de la administración de empresas turísticas y La importancia de la planificación en el sector turístico para prestación de servicios turísticos y hoteleros	particularidades de la administración de empresas turísticas y La importancia de la planificación en el sector turístico	Quizes, Presentación oral por equipos y Prueba escrita tipo Saber TyT	6
Administra con criterios de responsabilidad social, ética profesional y sostenibilidad, los procesos administrativos inherentes a las diferentes empresas que integran la cadena turística para la prestación de servicios turísticos y hoteleros.	Procesos administrativos inherentes a las diferentes empresas que integran la cadena turística para la prestación de servicios turísticos y hoteleros	Quizes, Presentación oral por equipos y Prueba escrita tipo Saber TyT	12
Dirige de la puesta en marcha de establecimientos de alojamiento, gastronómicos, bares y similares; agencia de viajes, touroperadoras, clínicas y hospitales y demás prestadores de servicios turísticos que se incluyen en la Ley General de Turismo del país.	Puesta en marcha de establecimientos de alojamiento, gastronómicos, bares y similares; agencia de viajes, touroperadoras, clínicas y hospitales y demás prestadores de servicios turísticos que se incluyen en la Ley General de Turismo del país.	Quizes, Reporte de Salida de Campo, Estudio de Caso	14
Evalúa los planes de trabajo en áreas específicas de las empresas del sector turístico;	Planes de trabajo en áreas específicas de las empresas del sector turístico		16

Formato para la Elaboración de Microdiseños de Cursos

con niveles óptimos de calidad, eficacia, eficiencia y relaciones interpersonales, acordes a las exigencias del sector.			
---	--	--	--

8 Valoración de los Resultados de Aprendizaje

Valoración	Sobresaliente	Destacado	Satisfactorio	Básico	No Cumplimentado
Fundamentos Cualitativos					
Conoce las particularidades de la administración de empresas turísticas y La importancia de la planificación en el sector turístico para prestación de servicios turísticos y hoteleros	El estudiante Conoce las particularidades de la administración de empresas turísticas y La importancia de la planificación en el sector turístico para prestación de servicios turísticos y hoteleros	El estudiante Conoce las particularidades de la administración de empresas turísticas y La importancia de la planificación en el sector turístico para prestación de servicios turísticos y hoteleros	El estudiante Conoce las particularidades de la administración de empresas turísticas y La importancia de la planificación en el sector turístico pero se le dificulta relacionarlas para prestación de servicios turísticos y hoteleros	El estudiante Conoce las particularidades de la administración de empresas turísticas y La importancia de la planificación en el sector turístico pero se le dificulta relacionarlas para prestación de servicios turísticos y hoteleros	<p>GRADO 2: El estudiante presenta incumplimiento reiterado en los procesos y actividades planeadas para reconocer la teoría y la epistemología como referente conceptual para la solución de problemas prácticos de las organizaciones turísticas.</p> <p>GRADO 3: El estudiante cumplió con las actividades y procesos planteados durante el curso, pero refleja dificultades en la comprensión de fundamentos básicos para reconocer la teoría y la epistemología como referente conceptual para la solución de problemas prácticos de las organizaciones turísticas</p>
Administra con criterios de responsabilidad social, ética profesional y sostenibilidad, los procesos administrativos	El estudiante Administra con criterios de responsabilidad social, ética profesional y sostenibilidad, los procesos	El estudiante Administra con criterios de responsabilidad social, ética profesional y sostenibilidad, los procesos	El estudiante Administra con criterios de responsabilidad social, ética profesional y sostenibilidad, los procesos	El estudiante Administra con criterios de responsabilidad social, ética profesional y sostenibilidad, los procesos	<p>GRADO 2: El estudiante presenta incumplimiento reiterado en los procesos y actividades planeadas para reconocer la</p>

Formato para la Elaboración de Microdiseños de Cursos

<p>inherentes a las diferentes empresas que integran la cadena turística para la prestación de servicios turísticos y hoteleros.</p>	<p>administrativos inherentes a las diferentes empresas que integran la cadena turística para la prestación de servicios turísticos y hoteleros.</p>	<p>administrativos inherentes a las diferentes empresas que integran la cadena turística para la prestación de servicios turísticos y hoteleros.</p>	<p>administrativos inherentes a las diferentes empresas que integran la cadena turística pero se le dificulta para la prestación de servicios turísticos y hoteleros.</p>	<p>administrativos inherentes a las diferentes empresas que integran la cadena turística pero se le dificulta para la prestación de servicios turísticos y hoteleros.</p>	<p>teoría y la epistemología como referente conceptual para la solución de problemas prácticos de las organizaciones turísticas.</p> <p>GRADO 3: El estudiante cumplió con las actividades y procesos planteados durante el curso, pero refleja dificultades en la comprensión de fundamentos básicos para reconocer la teoría y la epistemología como referente conceptual para la solución de problemas prácticos de las organizaciones turísticas</p>
<p>Dirige de la puesta en marcha de establecimientos de alojamiento, gastronómicos, bares y similares; agencia de viajes, touroperadoras, clínicas y hospitales y demás prestadores de servicios turísticos que se incluyen en la Ley General de Turismo del país.</p>	<p>El estudiante Dirige de la puesta en marcha de establecimientos de alojamiento, gastronómicos, bares y similares; agencia de viajes, touroperadoras, clínicas y hospitales y demás prestadores de servicios turísticos que se incluyen en la Ley General de Turismo del país.</p>	<p>El estudiante Dirige de la puesta en marcha de establecimientos de alojamiento, gastronómicos, bares y similares; agencia de viajes, touroperadoras, clínicas y hospitales y demás prestadores de servicios turísticos que se incluyen en la Ley General de Turismo del país.</p>	<p>El estudiante Dirige de la puesta en marcha de establecimientos de alojamiento, gastronómicos, bares y similares; agencia de viajes, touroperadoras, clínicas y hospitales y demás prestadores de servicios turísticos que se incluyen en la Ley General de Turismo del país.</p>	<p>El estudiante Dirige de la puesta en marcha de establecimientos de alojamiento, gastronómicos, bares y similares; agencia de viajes, touroperadoras, clínicas y hospitales y demás prestadores de servicios turísticos que se incluyen en la Ley General de Turismo del país.</p>	<p>GRADO 2: El estudiante presenta incumplimiento reiterado en los procesos y actividades planeadas para reconocer la teoría y la epistemología como referente conceptual para la solución de problemas prácticos de las organizaciones turísticas.</p> <p>GRADO 3: El estudiante cumplió con las actividades y procesos planteados durante el curso, pero refleja dificultades en la comprensión de fundamentos básicos para reconocer la teoría y la epistemología</p>

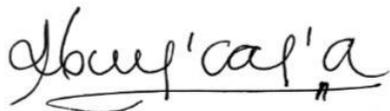
Formato para la Elaboración de Microdiseños de Cursos

					como referente conceptual para la solución de problemas prácticos de las organizaciones turísticas	
Evalúa los planes de trabajo en áreas específicas de las empresas del sector turístico; con niveles óptimos de calidad, eficacia, eficiencia y relaciones interpersonales, acordes a las exigencias del sector.	El estudiante Evalúa los planes de trabajo en áreas específicas de las empresas del sector turístico; con niveles óptimos de calidad, eficacia y relaciones interpersonales, acordes a las exigencias del sector.	El estudiante Evalúa los planes de trabajo en áreas específicas de las empresas del sector turístico; con niveles óptimos de calidad, eficacia y relaciones interpersonales, acordes a las exigencias del sector.	El estudiante Evalúa los planes de trabajo en áreas específicas de las empresas del sector turístico; con niveles óptimos de calidad, eficacia y relaciones interpersonales, acordes a las exigencias del sector.	El estudiante Evalúa los planes de trabajo en áreas específicas de las empresas del sector turístico; con niveles óptimos de calidad, eficacia y relaciones interpersonales, acordes a las exigencias del sector.	El estudiante Evalúa los planes de trabajo en áreas específicas de las empresas del sector turístico; con niveles óptimos de calidad, eficacia y relaciones interpersonales, acordes a las exigencias del sector.	<p>GRADO 2: El estudiante presenta incumplimiento reiterado en los procesos y actividades planeadas para reconocer la teoría y la epistemología como referente conceptual para la solución de problemas prácticos de las organizaciones turísticas.</p> <p>GRADO 3: El estudiante cumplió con las actividades y procesos planteados durante el curso, pero refleja dificultades en la comprensión de fundamentos básicos para reconocer la teoría y la epistemología como referente conceptual para la solución de problemas prácticos de las organizaciones turísticas</p>

9 Recursos Educativos y Herramientas TIC

N	Nombre	Justificación	Contenido de Aprendizaje
1	Aula física con video beam	Realización de las sesiones de clase presenciales y las actividades de aprendizaje descritas en el ítem 8	Unidades temáticas I, II, III
2	Aula digital en plataforma Brighspace	Realización de las sesiones de clase remotas y las actividades de aprendizaje descritas en el ítem 8	Unidades temáticas I, II, III

10 Referencias Bibliográficas
<ul style="list-style-type: none"> • Libros y materiales impresos disponibles en la Biblioteca y Centros de Documentación de la Universidad
<ul style="list-style-type: none"> • MONTAÑO. Sánchez, Josefina. Administración de Riesgos en Hotelería. TRILLAS.
<ul style="list-style-type: none"> • YOUSHMATZ Nava Alfredo. Control de alimentos y Bebidas I. TRILLAS.
<ul style="list-style-type: none"> • YOUSHMATZ Nava Alfredo. Control de alimentos y Bebidas II. TRILLAS.
<ul style="list-style-type: none"> • SCHEEL, Mayenberger Adolfo, Control de alojamiento, Contabilidad de Huéspedes. UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA.
<ul style="list-style-type: none"> • Dennis L. Foster, Agencia de Viajes Administración y Operación, editorial Mc Graw Hill,
<ul style="list-style-type: none"> • Dennis L. Foster, Introducción a los Viajes y al Turismo, Mc Graw Hill,
<ul style="list-style-type: none"> • Credibanco Visa, Técnicas de ventas en Agencias de Viajes, Grupo Noriega Editores
<ul style="list-style-type: none"> • Anato; Manual de Documentación.
<ul style="list-style-type: none"> • CASANUEVA ROCHA, C., GARCÍA DEL JUNCO, J. y CARO GONZÁLEZ, F.J.: Organización y gestión de empresas turísticas (2000), Ediciones Pirámide, Madrid, 2000
<ul style="list-style-type: none"> • Di Muro, Luis Manuel (2007) Manual práctico de recepción hotelera. México, Trillas.
<ul style="list-style-type: none"> • Latín, Gerald W. Administración moderna de hoteles y moteles, Editorial Trillas. Clave: 647.94 LAT
<ul style="list-style-type: none"> • Cavaza, César, Hoteles, Editorial Trillas.
<ul style="list-style-type: none"> • Libros y materiales digitales disponibles en la Biblioteca y Centros de Documentación de la Universidad
<ul style="list-style-type: none"> • Documentos y Sitios Web de acceso abierto a través de Internet
<ul style="list-style-type: none"> • Otros Libros, Materiales y Documentos Digitales
<ul style="list-style-type: none"> • Libros y materiales impresos disponibles en la Biblioteca y Centros de Documentación de la Universidad
<ul style="list-style-type: none"> • MONTAÑO. Sánchez, Josefina. Administración de Riesgos en Hotelería. TRILLAS.
<ul style="list-style-type: none"> • YOUSHMATZ Nava Alfredo. Control de alimentos y Bebidas I. TRILLAS.
<ul style="list-style-type: none"> • YOUSHMATZ Nava Alfredo. Control de alimentos y Bebidas II. TRILLAS.
<ul style="list-style-type: none"> • SCHEEL, Mayenberger Adolfo, Control de alojamiento, Contabilidad de Huéspedes. UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA.
<ul style="list-style-type: none"> • Dennis L. Foster, Agencia de Viajes Administración y Operación, editorial Mc Graw Hill,



Director de Programa



Decano Facultad