



BACHILLERATO TECNOLÓGICO EN TURISMO Programa de Estudio

I. Identificación del curso:

Escuela que lo imparte	<i>Escuela Preparatoria Regional de Chapala Escuela Preparatoria Regional de Tequila Escuela Vocacional</i>
Nombre del Módulo de Aprendizaje	<i>Áreas de Servicios al Huésped</i>

Departamento	Academia	Tipo de módulo
<i>Tecnológico en Servicios Turísticos</i>	<i>Gestión Hotelera</i>	<i>Curso-taller</i>

Ciclo en que se ubica	Fecha de elaboración
<i>Segundo</i>	<i>30 de Julio de 2013</i>

Clave	Horas teoría	Horas práctica	Total de horas	Créditos
	38	38	76	8

Área de formación:	<i>Básica Particular Obligatoria</i>
---------------------------	--

II. Presentación:

El programa de estudio desarrolla actividades relacionadas en el ámbito de los procesos operativos y administrativos de los diferentes hoteles en las áreas de servicios a huéspedes, para acceder a uno de los sectores de turismo más importantes; aquí se analiza la importancia de estas áreas, así como las diferentes técnicas, elementos, características, equipo, material y tecnología a seguir, una vez que analice y describa las funciones de estas áreas, se tomará en cuenta con los departamentos con los que se van a relacionar o vincular en los procesos operativos, de todos los servicios a huéspedes que tienen los diferentes establecimientos de hospedaje. Las competencias adquiridas en la prestación de servicios de atención al huésped durante su estancia temporal permite la incorporación de innovaciones y soluciones a partir de métodos establecidos en los hoteles, al pensar crítica y reflexivamente que le permitan incorporar sus experiencias adquiridas durante el semestre y a través de su formación técnica.

III. Competencias:

Profesionales	Básicas 1. Registran al cliente. 2. Asignan la habitación. 3. Facturan los servicios proporcionados en el bar, restaurante y alojamiento. 4. Presenta documentación al cliente y cobran el importe correspondiente. Extendida
----------------------	--



	<p>1. Atiende al huésped de acuerdo a las normas de seguridad e higiene y políticas establecidas por la empresa.</p> <p>Estándar C0045 Prestar servicios de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal.</p>
Disciplinares	<p>Comunicación 1. Identifica, ordena e interpreta las ideas, datos y conceptos explícitos e implícitos en un texto, considerando el contexto en el que se generó y en el que se recibe.</p> <p>Ciencias Experimentales 8. Explica el funcionamiento de máquinas de uso común a partir de nociones científicas.</p>
Genéricas	<p>Piensa crítica y reflexivamente 5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos. Atributos: 5.2. Ordena información de acuerdo a categorías, jerarquías y relaciones.</p> <p>Trabaja en forma colaborativa 8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos. Atributos: 8.1. Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.</p>

IV. Propósito:

Desarrolla competencias de acuerdo al estándar de calidad en las diferentes técnicas de recibimiento, registró y salida a clientes, mediante el adiestramiento de las diferentes áreas de servicios a huéspedes, con los procedimientos adecuados e indicados según las características y tamaño de cada uno de los diferentes tipos establecimientos de hospedaje.

V. Selección de estrategias de enseñanza aprendizaje para el desarrollo de competencias:

Estrategia de enseñanza aprendizaje para el Módulo	Estrategia de enseñanza aprendizaje para la actividad integradora
<p>a. Aprendizaje Basado en Problemas b. Estudio de Casos c. Aprendizaje Orientado a Proyectos</p>	<p>a. Aprendizaje Basado en Problemas b. Estudio de Casos c. Aprendizaje Orientado a Proyectos</p>
<p>Descripción de la actividad integradora:</p>	<p>Realiza prácticas de observación y aplicación en los diferentes establecimientos de hospedaje (internas o externas) en las diferentes áreas de Servicios a Huéspedes (mediante visitas guiadas, academias y de inspección); para ver la diferencia entre hoteles de ciudad, de playa, montaña, ciudades coloniales y pueblos mágicos.</p>



VI. Actividades de aprendizaje:

a. Unidades temáticas	
<p>I. Clasificación hotelera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia de la Hotelería en el Turismo • Clasificación Hotelera en México • Organigrama Hotelero <p>II. Áreas de servicios a huéspedes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Áreas Operativas al huésped; Caja-recepción • Área de teléfonos y botones • Área de ama de llaves y lavandería y tintorería • Área de reservaciones • Área de seguridad a huéspedes • Área de relaciones públicas o concierge • Área de alimentos y bebidas • Área de grupos y convenciones <p>III. Servicios de calidad a huéspedes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos de personal • Técnicas de servicio y quejas a huéspedes • Actitudes y Estándares de servicio a huésped • Programas de calidad de servicio a huésped • Estudios de casos • Platicas con personal hotelero de las diferentes áreas de los hoteles • Efectuar visitas guiadas, académicas y de inspección a establecimientos • de hospedaje para sus prácticas de Observación y Familiarización 	

b. Funciones de aprendizaje	
Actividades de la Unidad I	<ul style="list-style-type: none"> • Indaga la importancia de la hotelería en el turismo • Identifica la clasificación hotelera en México • Distingue los servicios hoteleros de entre los diferentes establecimientos de hospedaje y organigramas de hoteles.
Actividades de la Unidad II	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica de las diferentes áreas operativas al huésped caja-recepción. • Reconoce las distintas operaciones de teléfonos, botones, ama de llaves, lavandería, tintorería, reservaciones, seguridad al huésped, relaciones públicas o concierge, alimentos y bebidas, grupos y convenciones en los tipos de áreas de los establecimientos de hospedaje.
Actividades de la Unidad III	<ul style="list-style-type: none"> • Contrasta las características de la prestación de un servicio de calidad a un huésped • Valora y aplicar los programas de calidad de servicio a huésped • Ejecutar estudios de casos de servicio a huésped



Actividad integradora	<ul style="list-style-type: none">• Elabora en equipo una presentación en diapositivas contrastando las estructuras de organización hotelera existentes, en los libros, la tecnología y la realidad, a través de visitas hoteleras y/o videos hoteleros.• Interpreta y distingue los estándares y funciones de las distintas áreas de servicios a huéspedes, a través de visitas hoteleras, presentación de videos y pláticas con colaboradores hoteleros.• Aplica ejercicios prácticos de los diferentes servicios a huésped.• Propuesta de solución para la organización de ciclo de conferencias con personal hotelero.
------------------------------	---

c. Sub-funciones específicas de aprendizaje

Sub-funciones de las actividades de la Unidad I	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Proporciona las páginas de búsqueda en el internet, menciona la importancia de la hotelería en turismo e introduce el tema en el laboratorio de cómputo.• Aborda el tema clasificación hotelera y menciona sus características de la misma, el aula de clases.• Guía la información de los servicios de un hotel, en el laboratorio de computo, solicita la información es analizada en conjunto con los alumnos. <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none">• Acude al laboratorio atiende la indicación el maestro y busca diferentes temas de la importancia del turismo, realiza un resumen y lo transcribe a su cuaderno de notas, establece la vinculación y relación.• Escucha y toma nota, participa con su opinión en clase, alumnos, salón, posible laboratorio• Indaga en internet, localiza la información y la transcribe a su cuaderno.
Sub-funciones de las actividades de la Unidad II	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tutela el tema en el salón clase previo revisa la tarea de los alumnos en relación de las actividades operativas al huésped caja recepción.• Asesora en las actividades a través de un simulacro por los alumnos de un hotel con las acciones que realiza el personal de las principales áreas de un hotel. <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none">• Trae consigo la tarea y la analizan en el grupo establecen conclusiones de la misma.• Realiza el simulacro previa indagación de la tarea, este es evaluado por el profesor.



Sub-funciones de la actividades de la Unidad III	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propone casos prácticos de las diferentes problemáticas de un hotel en salón de clases. • Propone las visitas guiadas en los hoteles predisponiendo a los alumnos con el tema. • Evalúa los conocimientos adquiridos en la unidad, así como la interpretación de los estándares de calidad y la aplicación de las áreas de un hotel. <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responde a los casos con actividades que propongan soluciones fáciles y prácticas de cada uno de los casos. • Atiende la información previa visita guiada y se dispone adquirir información de los especialistas en el área. • Es evaluado, domina y aplica lo aprendido con intervención de especialistas en el tema.
Actividad integradora	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asigna equipos y da indicaciones para la elaboración de diapositivas y presentación del tema ante el grupo. • Tutela la información adquirida del especialista a los alumnos, asigna la formación de equipos de trabajo y organiza la presentación de los equipos. • Propone en clase la invitación de expertos en el tema, induce la información para ser reflexionada posteriormente en el aula de clase. <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En equipo investiga en diversas fuentes y en internet la estructura de diversas organizaciones hoteleras, y las expone ante el grupo. • En equipos, discrimina los conocimientos adquiridos del especialista y los presenta ante sus compañeros en la sesión clase, por medio de un video o presentación de diapositivas. • Atiende con atención a la información de especialistas y en clase manifiesta lo aprendido y las novedades encontradas.

d. Elementos de competencia	
Elementos de competencia de las actividades e la Unidad I	<ul style="list-style-type: none"> • Resumen de la importancia de la hotelería en el turismo como factor económico y social, en la actividad el alumno es capaz de identificar su aplicación en el área de servicio al huésped. • Cuadro sinóptico en que clasifique los tipos de hotel que existen en México con el propósito que describan la información indagada. • Mapa conceptual de los servicios, organigramas de los establecimientos de hospedaje.
Elementos de competencia de las actividades de la Unidad II	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de lectura de las áreas operativas y define cada una de las acciones que realiza la caja-recepción. • Inventario de actividades que realiza cada área de servicio en los hoteles, identifica y jerarquiza las funciones sistemáticas en un establecimiento de hospedaje.



Elementos de competencia de las actividades III	<ul style="list-style-type: none">Exposición de lo aprendido en el área de servicio huéspedes, a través de una pequeña práctica en su salón de clases, propone un nombre ficticio del hotel, categoría y activa las áreas de servicio al huésped.Visita guiada en uno de los hoteles locales y hace referencia en el uso y aplicación de las normas y estándares de calidad en el servicio.Diagrama comparativo con los estándares de calidad y la aplicación de los conocimientos adquiridos por el alumno.
Actividad integradora	<ul style="list-style-type: none">Práctica y/o simulacro de las estructuras de la organización hotelera se apoya con recursos digitales o bien en la presentación en su aula en clase. Escuela, Laboratorio, Visitas a empresas del ramo hotelero, Conferencias, Participación en congresos de turismo y hotelería y otros más.Video o presentación en diapositivas donde identifique la aplicación del estándar de competencia y relación e intervención con las acciones desempeño en el área de servicio a huéspedes.Conferencias de los expertos en el área de servicios en que aprenda y aplique los conocimientos de las áreas e inicie su intervención paulatina en estudio de casos.

VII. Criterios de desempeño:

El alumno es competente cuando: <ul style="list-style-type: none">Verifica la bitácora de recepción: al iniciar el turno de trabajo.Revisa las actividades a realizar y pendientes de trabajo del turno.Verifica el reporte de llegadas programadas en el sistema de operación.Corroborar las llegadas del día, fechas de estancia y la frecuencia con la que se hospeda el huésped en el establecimiento.Revisa las características con las que debe de contar la habitación reservada por el huésped.Confirma el pago provisional del huésped.Comprueba en el sistema de operación que el tipo de garantía de pago de la reservación esté registrado.Dispone de las tarjetas de registro para las llegadas esperadas de huéspedes: Imprimiendo con la información personal del huésped.Anexa la llave de la habitación en caso de que haya disponibilidad de habitaciones.Reporta faltantes/sobrantes de dinero en el fondo de caja: Inmediatamente después de percatarse del faltante/sobrante de dinero, y; Notifica al jefe inmediato sobre el faltante/sobrante de dinero.
--

VIII. Indicadores de logro de las competencias:

Conceptuales	<ul style="list-style-type: none">Acciones a realizar ante fallas técnicas en el sistema de operación.Acciones a realizar cuando las habitaciones asignadas al huésped se encuentran ocupadas al check in.Acciones a realizar ante llegadas de huéspedes anticipadas/posteriores a la fecha determinada en la reservación.Elementos que contiene el pase de salida del huésped.
Procedimentales	<ul style="list-style-type: none">Acciones a realizar ante pagos del huésped con tarjetas sin fondos, billetes falsos y cuando las transferencias bancarias no son hechas con puntualidad.La tarjeta de registro es verificada.



Actitudinales	<ul style="list-style-type: none">• Cooperación: La manera en que interactúa coordinadamente con personas de otras áreas del establecimiento para la recepción y atención del huésped.• Orden: La manera en que aplica el procedimiento determinado por el establecimiento para la asignación de habitaciones.• Amabilidad: La manera en que muestra cordialidad y respeto al recibir y atender al huésped.• Iniciativa: La manera en que ofrece alternativas al huésped ante situaciones inesperadas durante el check in.• Limpieza: La manera en que su presentación personal demuestra pulcritud.• Orden: La manera en que realiza cada una de las actividades del check in de acuerdo al procedimiento determinado por el establecimiento.• Tolerancia: La manera en que muestra atención y comprensión ante la alteración del comportamiento de los huéspedes y da opciones de solución a su problema.
----------------------	---

IX. Nivel de logro de las competencias:

<i>El nivel de logro de las competencias del programa se clasificará de la siguiente forma:</i>		
O	ÓPTIMO	91-100
A	AVANZADO	81-90
S	SUFICIENTE	71-80
B	BÁSICO	60-70
I	INSUFICIENTE	0-59

Dicha escala describe los valores cualitativos del logro de competencias y sus rangos cuantitativos, organizados por nivel de prioridad con base en la semaforización propuesta por el COPEEMS; donde el color rojo delimita a los estudiantes que no han desarrollado la competencia (insuficiente), amarillo para aquellos que su adquisición se encuentra en vías de desarrollo (básico, suficiente), así como el verde para aquellos que ya la han desarrollado (avanzado y óptimo).

X. Evaluación del aprendizaje:

Tipo de evaluación según el agente	Finalidad y momento de la evaluación
a. Autoevaluación	a. Diagnóstica
b. Co-evaluación	b. Formativa
c. Hetero evaluación	c. Sumativa



XI. Parámetros de evaluación:

Porcentajes de la calificación: Distribución según los indicadores de desempeño	(30) % Conceptuales (50) % Procedimentales (20) % Actitudinales
Logro de los EC (Estándares de Competencia)	30 % Estándar C0045 Prestar servicios de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal.

XII. Instrumentos de evaluación:

- a. Debate
- b. Presentación**
- c. Examen oral**
- d. Examen escrito**
- e. Proyecto
- f. Solución de problema**
- g. Ensayo
- h. Reporte, crítica o artículo
- i. Estudio de casos**
- j. Portafolio**
- k. Diario
- l. Rúbrica**
- m. Lista de cotejo

XIII. Acreditación:

Las requeridas por la normatividad “Reglamento general de evaluación y promoción de alumnos de la Universidad de Guadalajara”.

Artículo 5. “El resultado final de las evaluaciones será expresado conforme a la escala de calificaciones centesimal de 0 a 100, en números enteros, considerando como mínima aprobatoria la calificación de 60”.

Artículo 20. “Para que el alumno tenga derecho el registro del resultado final de la evaluación en el período ordinario, establecido en el calendario escolar aprobado por el H. Consejo General Universitario, se requiere:

- I.** Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente, y
- II.** Tener un mínimo de asistencia del 80% a clases y actividades registradas durante el curso”.

Artículo 27. “Para que el alumno tenga derecho al registro de la calificación en el periodo extraordinario, se requiere:

- I.** Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente.
- II.** Haber pagado el arancel y presentar el comprobante correspondiente.



III. Tener un mínimo de asistencia del 65% a clases y actividades registradas durante el curso”.

XIV. Bibliografía:

Básica

- Báez, S. (2009) Hotelería, 4ta. Edición, Grupo editorial Patria, México.
- Ramírez, C. (2009) Perfil Del Recurso Humano en Turismo, Editorial Trillas, México.
- Cabarcos, N, (2011) Administración de Servicios Turísticos, Ediciones De La U, Colombia.

Complementaria

- Chin Kye-Sung, (2001) Atención al cliente en hotelería, Ed. Paraninfo. España.
- Gallego L. (2002) Gestión de Hoteles nueva visión. Ed. Paraninfo. España.
- García Buades, Esther. (2001) Calidad en el servicio a hoteles de sol y playa, Ed. Síntesis, España.

XV. Materiales y recursos educativos necesarios para su desarrollo:

- El Manual de usuario del software de hotelería.
- Video – tutoriales en hotelería-

XVI. Infraestructura necesaria para su desarrollo:

- Laboratorio de cómputo
- Laboratorio de Hotelería
- Manejo un Software de administración hotelera SABRE.

XVII. Vinculación con otros módulos de aprendizaje:

- English Customer Service
- Eventos y grupos
- Habilidad numérica y gráfica
- Ética aplicada al campo laboral
- Software Administrativo
- Actividad física y salud en el trabajo
- Recepción de huéspedes

XVIII. Glosario de términos:

- **Check in:** Es el registro de entrada del huésped.
- **Servicios del establecimiento:** Son los centros de consumo, actividades de esparcimiento, servicio de despertador, transporte, servicio al cuarto, servicio de caja fuerte, servicio de cambio de divisas, entre otros.
- **Servicios Externos:** Refieren a los servicios turísticos tales como la ubicación de centros de consumo y entretenimiento que se encuentran fuera del establecimiento. Check out: También conocido como registro de la salida del huésped.

XIX. Perfil del docente:



- **Experiencia académica en el desarrollo de estrategias de aprendizaje y evaluación:** para las competencias del ámbito administrativo, de comunicación, registro y servicio a huéspedes.
- **Formación profesional en disciplinas afines al módulo de aprendizaje, preferentemente en:** Turismo, en Hotelería y Administración.

Nombre de los participantes en su elaboración	<ul style="list-style-type: none">• Adrián Gutiérrez Hernández• Alfonso Miguel Padilla Ojeda• Ana Isabel Loreto Castañeda• Claudia Francisca Sandoval Cortés• Elvira Romero Beltrán• Guillermo Sandoval González• Luz María Sotelo Beltrán• María del Carmen Pérez Loyola• Sandra Ascencio Aguirre
--	--

Fecha última actualización	
-----------------------------------	--