



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>Habitaciones y Áreas de Mantenimiento</i>

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

Ciclo en que se ubica:
<i>Segundo</i>

Fecha de elaboración:
<i>30 de Julio de 2013</i>

Clave	Horas teoría	Horas práctica	Total de horas	Créditos
	<i>38</i>	<i>38</i>	<i>76</i>	<i>8</i>

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

II. Presentación:

El programa tiene como propósito formar alumnos capaces de desarrollar actividades y competencias de comunicación y trabajo en equipo, relacionadas en el terreno de los procesos operativos de los diferentes hoteles en las áreas de mantenimiento permitiéndoles adherirse a uno de los sectores más importantes, dónde analiza la importancia de estas áreas, e indague las diferentes técnicas, elementos, características, equipos y materiales a seguir para el mantenimiento en las áreas con su descripción de funciones de las mismas, tomando en cuenta con los departamentos que se tiene que relacionar y vincular para el buen desarrollo del proceso operativo y administrativo de mantenimiento de los diferentes establecimientos hoteleros, empresas públicas y privadas.

III. Competencias:

Profesionales	Básicas 5. Programa, distribuye y supervisa las actividades de las tareas al personal, el cumplimiento de la limpieza y aseo. 6. Informa sobre los desperfectos, estado de las habitaciones y de las áreas a su cargo. 7. Revisa las existencias y estado del equipo, materiales y enseres de limpieza.
----------------------	---



	<p>Extendida 2. Programa y coordina trabajos de limpieza en áreas de estancia de acuerdo a los estándares de higiene establecidos.</p> <p>Estándar EC0044 Programar, coordinar, supervisar e informar sobre el estado de los servicios de limpieza en habitaciones y áreas de estancia 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 14. Aplica normas de seguridad en el manejo de sustancias, instrumentos y equipo en la realización de actividades de su vida cotidiana.</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: 8.3 Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.</p>

IV. Propósito:

Aplica diferentes técnicas operativas de mantenimiento a cuartos, y áreas de servicio a través del adiestramiento procedimientos adecuados e indicados de acuerdo a las normas y estándares de calidad, características y tamaño de cada uno de los diferentes tipos establecimientos de hospedaje y empresas privadas.

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. Aprendizaje Orientado a Proyectos c. Estudio de casos</p>	<p>a. Aprendizaje Basado en problemas b. Aprendizaje Orientado a Proyectos c. Estudio de casos</p>
Descripción de la actividad integradora:	Aplica prácticas en el mantenimiento de servicio con observación y experimentación en los diferentes establecimientos de hospedaje, servicio en empresas públicas y privadas.

VI. Actividades de aprendizaje:



a. Unidades temáticas	
I. Departamento de mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Organigramas Hoteleros y áreas de mantenimiento empresarial • Tipos de habitaciones en los establecimientos de hospedaje y servicios de limpieza en las empresas • Importancia del mantenimiento hotelero y empresarial • Relación de mantenimiento en las áreas de un hotel y una empresa privada
II. Esquema general de mantenimiento en hoteles y áreas de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento Preventivo • Mantenimiento a áreas verdes, públicas y físicas (edificio) y calderas • Mantenimiento a Habitaciones
III. Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Programar los trabajos de limpieza de habitaciones, así como diversas áreas de servicios. • Supervisar los trabajos de limpieza de habitaciones, así como diversas áreas de servicios. • Capacitar en actividades de limpieza de habitaciones, así como diversas áreas de servicios.
IV. Programas de mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento Correctivo, reporte, revisión y contratado • Prevención contra incendios y temblores • Prevención con ciclones e inundaciones y otros desastres • Programas de ahorro de energía, gas y fumigación • Programa de seguridad industrial; Controles de manuales, llaves, herramientas e inventarios, Bitácoras y requisiciones de materiales.
V. Prácticas de observación y familiarización	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar prácticas de observación con visitas guiadas a hoteles en el área de mantenimiento. • Efectuar prácticas de familiarización con pláticas con personal operativo y ejecutivo en el área de mantenimiento hotelero. • Efectuar prácticas de laboratorio de la escuela en el manejo de mantenimiento de cuartos.

b. Funciones de aprendizaje	
Actividades de la unidad I	<ul style="list-style-type: none"> • Indaga los diferentes organigramas hoteleros y área de mantenimiento en empresas privadas • Diferencia los servicios de mantenimiento entre los diferentes establecimientos de hospedaje y de servicio de limpieza en las oficinas particulares. • Identifica diferentes tipos de habitación y de empresas privadas
Actividades de la unidad II	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los diferentes tipos, programas y controles de mantenimiento a cuartos en un hotel y las áreas de manteniendo de oficinas • Reconoce los distintos tipos de mantenimiento a un hotel y los servicios en las oficinas de las empresas privadas • Analiza la importancia y relación de cada los tipos de mantenimiento en



	hoteles y empresas de servicio.
Actividad de la unidad III	<ul style="list-style-type: none"> • Programa los trabajos de limpieza de empresas y áreas de estancia para alojamiento temporal • Supervisa los trabajos de limpieza de habitaciones y áreas de mantenimiento en las empresas de servicio • Capacita en actividades de limpieza de habitaciones y áreas de estancia
Actividades de la unidad IV	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las características de los programas de mantenimiento hotelero y empresarial • Conoce y aplicar los programas de calidad para mantenimiento a hoteles • Identifica y ejecuta estudios de casos de los programas de mantenimiento de hoteles y empresas de servicio
Actividades de la unidad V	<ul style="list-style-type: none"> • Efectúa todo tipo de ejerció practico del área de limpieza y mantenimiento en el laboratorio de la escuela. • Realiza Visitas guiadas, académicas o de inspección a diferentes hoteles, en área local, estatal o nacional
Actividad integradora	<ul style="list-style-type: none"> • Efectúa un análisis de las estructuras de organización hotelera, en los libros, la tecnología y la realidad, a través de visitas hoteleras y/o videos hoteleros. • Compara y evalúa los estándares y funciones de los diferentes tipos de mantenimiento hotelero y empresarial a través de visitas, presentación de videos y pláticas con colaboradores. • Efectúa una práctica de laboratorio y realizar una visita a un hotel con el ejerció de limpiezas a una habitación, viendo así los criterios y estándares de limpieza y mantenimiento de empresas. • Efectúa los ejercicios prácticos de los diferentes servicios de mantenimiento a cuartos. • Propuesta de solución para la organización de ciclo de conferencias con personal hotelero. • Asiste a un ciclo de conferencias con el sector hotelero y efectuar prácticas de familiarización.

c. Sub-funciones específicas de aprendizaje:

Sub-funciones de las actividades de Unidad I	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduce el tema, comenta los aspectos principales de un organigrama de área de mantenimiento y una empresa privada. • Expone el tema mediante lluvia de ideas, introduce el tema y establece la importancia en las áreas de servicio en general y su aplicación. • Expone ejemplos de las actividades a realizar en el mantenimiento físico y las funciones distribuidas en las áreas. <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica cada una de las áreas de servicio que integran los hoteles y empresas privadas • Clasifica las áreas de mantenimiento y aporta sus conocimientos previos del tema. • identifica la información y pregunta las dudas en relación al tema.
Sub-funciones de las actividades de la Unidad II	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expone las funciones de los tipos de mantenimiento. • El profesor cuestiona a los alumnos las áreas de mantenimiento



	<ul style="list-style-type: none">• Contrasta cada una de las funciones de mantenimiento <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atiende la información la analiza y expone sus preguntas en el tema.• Responde cada una de las áreas las identifica exponiendo ejemplos.• Indaga las funciones y pregunta al profesor cada una de las funciones que desempeña el personal de esta área.
Sub-funciones de las actividades de la Unidad III	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Programa la participación de los alumnos en las visitas a los establecimientos.• Introduce el tema en la supervisión de las áreas de limpieza.• Capacita teóricamente las actividades de limpieza en hoteles y empresa. <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none">• Realiza las visitas y presenta un reporte de actividades• Realiza un resumen de actividades en el mantenimiento• Realiza la práctica de lo aprendido en mantenimiento
Sub-funciones de las actividades de la Unidad IV	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comenta las características de los programas de manteniendo y contrasta las de in hotel y las de las empresas.• Explica las normas de calidad y las reflexiona sobre la información repasando con los alumnos.• Induce el trabajo de presentación de los ejercicios de mantenimiento <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identifica las características de mantenimiento de servicio y las analiza cuidadosamente.• Atiende las normas y su importancia en esta actividad para luego incorporarlas en las actividades que realiza mantenimiento.• Aplica y pone en marcha los aprendido en esta actividad
Sub-funciones de las actividades de la Unidad V	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Establece los acuerdos para la entrega de la actividad de mantenimiento• Programa visitas guiadas a empresas y hoteles donde el alumno observe las funciones de mantenimiento. <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none">• Efectúa la actividad y reconoce cada una de la funciones del área de mantenimiento a empresas• Acude a las visitas y toma notas en su cuaderno para posteriormente entregar un reporte
Actividad integradora	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Asesora la información para la entrega del trabajo, explicando los requerimientos y la forma de evaluar los conocimientos adquiridos en desarrollo de la exposición de los alumnos• Explica los resultados de las visitas a las empresas de servicio y hoteles.• Programa actividades recordando a los alumnos la importancia de las normas de calidad en empresas de servicio.• Indica cada una de las actividades de mantenimiento y explica a los alumnos la actividad a realizar.• Programa a conferencias de la rama empresarial.



	<p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elabora el trabajo e identifica las estructuras en las diferentes fuentes de información. • Abona información adquirida durante las visitas a empresas y hoteles. • Recuerda y repasa las normas de calidad y las pone en práctica. • Realiza la practica simulando ser parte del personal de limpieza. • Acude a las conferencias y toma notas.
--	--

d. Elementos de competencia	
Elementos de competencia de las actividades de la Unidad I	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de lectura donde explique y aplique las diferentes técnicas de mantenimiento a habitaciones, así como la importancia que tiene encada unode los diferentes hoteles. • Ilustración en power point en que distingue el equipo,material y mobiliario que se debe de manejar en el area de mantenimiento. • Gráfico donde identifique las áreas de mantenimiento en empresas privadas y hoteles
Elementos de competencia de las actividades de la Unidad II	<ul style="list-style-type: none"> • Tabla que contenga tipos, programas y controles de mantenimiento de hoteles y empresas privadas. • Inventario de tipos de mantenimiento y de servicios en empresas privadas y sus funciones. • Cuadro sinóptico de la relación interdepartamental con mantenimiento y servicio en las empresa privadas y hoteles.
Elementos de competencia de las actividades de la Unidad III	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimientos en que se localizan las actividades de mantenimiento y servicios de mantenimiento con los perfiles deseados de cada una de las áreas. • Simulacro de supervición del personal para realizar las actividades con evaluación procesal durante el mismo. • Exposición en power point de la capacitación del personal de ingreso a el área de mantenimiento de habitaciones y empresas.
Elementos de competencia de la actividad IV	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación en el salón de clases las características y personal a su cargo en el área de mantenimiento con la aplicación de normas de calidad. • Resumen los programas de calidad en que analice las aportaciones para el servicio de mantenimiento asi como la importancia de aplicarlas para el mejor servicio. • Reporte de lectura de estudios de casos en el área de mantenimiento en empresas y hoteles con su propuesta de mejora.
Elementos de competencia de las actividades de la Unidad V	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicios prácticos en el manteniimiento de la escuela como práctica en la identificación de servicios de calidad. • Visitas guiadas, hoteles, empresas y escuelas en que tengan necesidades apremiantes en esta área de mantenimiento.
Actividad integradora	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de doble entrada en donde comprenda la importancia del papel de Mantenimiento a cuartos dentro de la hotelería, como inicio de una calidad en el servicio asi como de las empresas. • Portafolio de evidencias de cada uno de los productos por actividad en relación a los departamentos como almacen para suminstrar insumos propios de este departamento. • Práctica en el salón de clases y en laboratorio en el que el alumno adquiera competencia en cada una de las actividad • Exposición de lo aprendido en relación al tema de mantenimiento, normas



	<p>y procedimientos que coadyuvan a mejor desarrollo en la utilización de insumos para la higiene y seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none">• Conferencias con diferentes ponentes de las áreas empresariales para que obtengan aprendizajes significativos y aplicables en el mantenimiento
--	---

VII. Criterios de desempeño:

<p>El alumno es competente cuando:</p> <ul style="list-style-type: none">• Planea las actividades de limpieza:• Verifica en el reporte de ocupación, en el reporte de eventos y físicamente, el total de habitaciones ocupadas;• Indica los sucesos relevantes y pendientes del día;• Especifica las actividades a realizar para cada empleado; asignándolas al personal de acuerdo al porcentaje de ocupación determinado en los reportes, y; Considera la asistencia diaria del personal de limpieza.• Enseña las actividades de limpieza al personal a su cargo:• Explica las políticas y procedimientos del establecimiento;• Muestra cómo deben trabajar y los estándares que se manejan, y;• Resolver dudas referente a las actividades que deben realizar.• Evalúa el desempeño de su personal:• Supervisa el momento en que realizan sus tareas, y;• Cuestiona estándares, procedimientos y políticas.

VIII. Indicadores de logro de las competencias:

Conceptuales	<ul style="list-style-type: none">• Verifica las condiciones de las áreas asignadas:• Después de que se realizaron las actividades de limpieza;• Inspecciona que se hayan realizado las tareas de limpieza definidas por el establecimiento;• Comprueba que el mobiliario, equipos y amenidades estén completos;• Revisa la funcionalidad de los equipos e instalaciones;• Inspecciona que el área no guarde polvo, suciedad o malos olores;• Revisa la posición y lugar de las amenidades, suministros y blancos definida por el establecimiento;• Da instrucciones al personal cuando detecta incumplimiento con los estándares de limpieza y funcionalidad del establecimiento, y;• Registra las anomalías detectadas en el reporte del establecimientos
Procedimentales	<ul style="list-style-type: none">• Realiza el reporte de anomalías elaborado: Especifica el área de estancia que presenta la anomalía; Contiene la descripción de las anomalías detectadas; Especifica la fecha y hora en que se levantó el reporte, e; Incluye el nombre del área a donde se canaliza la falla, fecha y firma de recibido.
Actitudinales	<ul style="list-style-type: none">• Orden: La manera en que verifica la limpieza y funcionalidad de las áreas de estancia sin dejar algún punto por revisar de acuerdo al establecimiento.• Responsabilidad: La manera en que habilita oportunamente cada área de estancia de acuerdo a las prioridades del establecimiento.• Tolerancia: La manera en que escucha, soluciona y da seguimiento a



alguna queja de un huésped molesto.

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)	40 % Estándar EC0044 Programar, coordinar, supervisar e informar sobre el estado de los servicios de limpieza en habitaciones y áreas de estancia 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, Sixto. (2009) Hotelería. 4ta. Edición. Grupo editorial Patria. México.
- Delmar, S. (2009), Mantenimiento de hoteles. La seguridad y comodidad del huésped, Editorial Trillas, México.
- De La Torre, F., (2011), Administración Hotelera, Editorial Trillas, México..



Complementaria

- Gallego, L. (2002) Gestión de Hoteles, Ed. Nueva visión, España.
- Del Mar, S. (2008) Mantenimiento de Hoteles: la seguridad y comodidad del cliente. Ed. Trillas, México.
- Ramírez, C. (2007) Hoteles: gerencia, seguridad y mantenimiento. Ed. Trillas. México.

XV. Materiales y recursos educativos necesarios para su desarrollo:

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

XVI. Infraestructura necesaria para su desarrollo:

- Laboratorio de cómputo
- Laboratorio de Hotelería

XVII. Vinculación con otros módulos de aprendizaje:

- Distribución de áreas de servicio
- Procedimientos Operativos
- English Service
- Equipos de alto desempeño
- Manejo de sustancias químicas
- Toma de decisiones en proporción
- Estructura de lenguaje oral y escrito

XVIII. Glosario de términos:

- **Amenidades:** Se refiere al conjunto de consumibles para uso del huésped. Puede incluir: shampoo, baño de burbujas, crema acondicionador, gorra de baño, costurero, lustra calzado, calzador, kit de belleza, para afeitar y dental, papel higiénico, pañuelos desechables, enjuague bucal, jabones de baño, esponja, aceite, cepillo dental, pantuflas, y bolsa sanitaria, mil usos y de lavandería
- **Áreas de estancia:** Se refiere a los lugares que se utilizan para la estancia del cliente, principalmente las habitaciones, y todas las demás se clasifican dentro de las áreas públicas, como son: salones, restaurante, lobby, pasillos, escaleras, elevadores, jardines, gimnasio, alberca, tiendas, terrazas, estacionamiento y baños.
- **Briefing:** Reunión para proporcionar información relevante al personal
- **Control del establecimiento:** Medio utilizado por el establecimiento para habilitar o actualizarlas áreas de estancia. Éste puede ser: verbalmente, vía telefónica, radio, reporte escrito, por un sistema de cómputo, etcétera.
- **Productos químicos:** Se refiere al conjunto de consumibles utilizados en la limpieza de las habitaciones tales como: shampoo para limpieza de alfombras, abrillantador de mármol, desinfectantes, multiusos, aromatizantes, detergentes, aceite, abrillantadores de metal y líquidos para cristales
- **Stock:** Se refiere al manejo de mínimos y máximos de la existencia de equipos, productos químicos, amenidades y blancos



XIX. Perfil del docente:

- **Experiencia académica en el desarrollo de estrategias de aprendizaje y evaluación:** para las competencias en el servicio y mantenimiento de habitaciones, área de alberca, restaurantes, snack, bar jardines de las áreas de los hoteles.
- **Formación profesional en disciplinas afines al módulo de aprendizaje, preferentemente en:** Turismo, en hotelería, ingeniería industrial y carreras afines

Nombre de los participantes en su elaboración	<ul style="list-style-type: none">• Adrián Gutiérrez Hernández• Alfonso Miguel Padilla Ojeda• Andrea Catalina Caballero Sención• Elvira Romero Beltrán• Felipe Guillermo Guillén García• Juan Alonso Rivera Mexicano• Raúl González Orozco• Sandra Ascencio Aguirre
--	--

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