



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>Procedimientos Operativos</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	Fecha de elaboración
<i>Cuarto</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:

Este módulo de aprendizaje está orientado hacia las empresas del ramo hotelero y privadas donde el servicio excelente y consistente es un factor clave para el éxito, los procedimientos operativos estándar, o POE, juegan un papel importante. Un procedimiento operativo estándar establece las políticas y protocolos en procedimientos de mantenimiento en un formato escrito que es fácilmente accesible a los empleados del mismo. Un procedimiento típico de operación estándar consta de tres partes: un propósito, o la declaración con claridad de la tarea detallada en las áreas de ama de llaves, lavandería-tintorería y mantenimiento de empresas y hoteles; los procedimientos son una guía paso a paso para realizar la tarea; y recursos, incluyendo personal del hotel, otros empleados o administradores y bases de datos u otras referencias.

III. Competencias:

Profesionales	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. Estándar EC0044 Programar, coordinar, supervisar e informar sobre el estado de los
----------------------	--



	<p>servicios de limpieza en habitaciones y áreas de estancia temporal.</p> <p>Extendida 2. Programa y coordina trabajos de limpieza en áreas de estancia de acuerdo a los estándares de higiene establecidos.</p>
Disciplinares	<p>Comunicación 3. Plantea supuestos sobre los fenómenos naturales y culturales de su entorno con base en la consulta de diversas fuentes.</p> <p>Humanidades 9. Evalúa la solidez de la evidencia para llegar a una conclusión argumentativa a través del diálogo.</p>
Genéricas	<p>Piensa crítica y reflexivamente 5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos. Atributos: 5.3. Identifica los sistemas y reglas o principios medulares que subyacen a una serie de fenómenos.</p> <p>Trabaja en forma colaborativa 8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos. Atributos: 8.2. Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva.</p>

IV. Propósito:

Aplica procedimientos operativos estándar en hoteles y empresas privadas con el propósito de mejorar la experiencia del colaborador, para con el huésped y los clientes. Atiende los procedimientos de capacitación al personal del hotel y en las empresas privadas con una situación dada, desde solucionar las quejas de clientes hasta el manejo de simulacros de eventualidades. Mediante la creación de una estructura de servicio al cliente que sea consistente y claramente pensada por la alta dirección, los hoteles y empresas privadas pueden asegurar una experiencia de evaluación positiva

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>
Descripción de la actividad integradora:	<p>Simulacro de actividades propias en el departamento de mantenimiento en los establecimientos que requieren de servicios de limpieza y de personal capacitado para resolver cualquier anomalía en las áreas de servicio.</p>



VI. Actividades de aprendizaje:

a. Unidades temáticas	
I. Aplicación de los procesos operativos	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa del hotel y empresas privadas (organigramas) • Funciones del área de ama de llaves y personal de empresas privadas • Funciones de lavandería y tintorería del hotel, así como de empresas privadas • Mantenimiento a cuartos y áreas de permanencia del cliente
II. Tipos de procesos operativos de limpieza y mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo y mobiliario de las áreas de ama de llaves, lavandería, tintorería, mantenimiento a cuartos y mantenimiento de oficinas en empresas privadas • Estándares, servicios y proceso operativos de las áreas de servicios a huésped y clientes en las empresas • Relación de los departamentos: ama de llaves y mantenimiento a cuartos, oficinas en empresas privadas y otras de servicio • Elaboración de diferentes documentos de los procesos operativos de ama de llaves, mantenimiento a cuartos, oficinas y áreas de servicio a los clientes
III. Control y supervisión de procesos de piso y limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar los procesos de control en el área de pisos, cuartos, áreas verdes, oficinas y de servicio al cliente • Conocimiento y manejo de los sistemas de planeación, prevención, limpieza e higiene de los servicios a huésped y clientes • Control, uso y funcionamiento de equipo y materiales, con los procedimientos operativos establecidos • Control y manejo de inventarios, stocks, productos, personal, reportes varios de los departamentos mantenimiento.
b. Funciones de aprendizaje	
Actividades de la Unidad I	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora los organigramas de las diferentes áreas de ama de llaves, lavandería-tintorería y mantenimiento de los diferentes hoteles. • Identifica los procedimientos de herramientas que se centran en las tareas específicas del personal del hotel y las áreas de mantenimiento de las empresas privadas. • Describe los procedimientos de trabajo, donde se delinearán claramente el papel de un empleado, sus responsabilidades dentro del hotel y en las empresas privadas de servicio. • Explica las funciones de ama de llaves, mantenimiento, lavandería, tintorería y áreas de servicio de las empresas.



Actividades de la Unidad II	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica diferentes órdenes de limpieza, lavandería y mantenimiento de las áreas de huéspedes y otros departamentos, así como el de servicio al cliente. • Analiza la importancia de la interacción entre los diferentes departamentos del hotel en base al caso de contingencia, seguridad, limpieza, higiene y mantenimiento • Aplica el manejo de la papelería oficial de las áreas de ama de llaves, lavandería y mantenimiento para los proceso operativos correspondientes en los estándares del hotel.
Actividades de la Unidad III	<ul style="list-style-type: none"> • Clasifica las reglas de procedimientos que ayudan a que los empleados del hotel hagan frente a situaciones potencialmente difíciles en el área de ama de llaves, lavandería, tintorería y mantenimiento a cuartos. • Analiza las reglas de procedimientos de conducta aceptable del empleado, por ejemplo, si un empleado puede aceptar una propina en efectivo de un huésped del hotel. Por los servicios de camarista, mantenimiento a la habitación y servicio de lavandería. • Analiza los stocks y estándares de calidad de los procesos operativos de las áreas de Mantenimiento. • Realiza reportes varios de ama de llaves, lavandería y tintorería, mantenimiento a cuartos y los métodos de limpieza.
Actividad integradora	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las funciones específicas de los departamentos correspondientes, así como su relación en su organigrama departamental. • Identifica las áreas de ama de llaves, lavandería y tintorería, y el funcionamiento de las mismas. • Identifica los procesos operativos de las áreas de ama de llaves, lavandería, tintorería y mantenimiento a cuartos, con el lineamiento de órdenes de trabajo y requisición de equipo y material.

c. Sub-funciones específicas de aprendizaje

Sub-funciones de las actividades de la Unidad I	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduce el tema de los organigramas de las áreas de mantenimiento de hoteles y empresas privadas explica las funciones que realiza el personal. • identifica los procedimientos en el uso de las herramientas que se utilizan en mantenimiento y aclara las dudas en las actividades a realizar. • Expone los procedimientos de las normas de limpieza en áreas de hoteles y de servicios públicos. • Ejemplifica las funciones que desarrolla cada área y reconoce la participación directa con las normas de saneamiento. <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escucha y toma nota de las funciones y actividades del personal, cuestiona y aclara sus dudas. • Identifica y pregunta las actividades a realizar. • Manifiesta sus dudas en relación de la norma y su aplicación en el tema de la unidad. • Indaga las normas de limpieza y saneamiento, identificando su incidencia en el tema.
--	--



Sub-funciones de las actividades de la Unidad II	Docente: <ul style="list-style-type: none">• Comenta cada orden de limpieza de las áreas.• Explica la relación de los departamentos, en función a los requerimientos de las habitaciones y áreas de servicio en la empresa privadas.• Organiza una visita guiada a una empresa de turismo o privada, refiere información previa en el recorrido y coordina la elaboración de un cuestionario. Alumno: <ul style="list-style-type: none">• Toma nota y pregunta la actividad a realizar en el tema• Escribe y comenta su punto de vista en relación al tema y aborda experiencias en las áreas de servicio.• Atiende las recomendaciones, elabora preguntas posibles en el recorrido.
Sub-funciones de las actividades de la Unidad III	Docente: <ul style="list-style-type: none">• Introduce el tema de las reglas de las áreas de ejecución en mantenimiento.• Enlista los requerimientos amenidades entre otros de las áreas de mantenimiento.• Recurre al laboratorio de cómputo para extraer información de los reportes de cada área de acuerdo a las necesidades de mantenimiento. Alumno: <ul style="list-style-type: none">• Observa y toma nota de las reglas y las pone en práctica.• Escucha y realiza notas en relación al tema, sugiere actividades y prácticas.• Realiza los formatos en las que asigna el nombre de la empresa, actividades y requerimiento de mantenimiento.
Actividad integradora	Docente: <ul style="list-style-type: none">• Induce el resumen, producto de la unidad de aprendizaje de cada uno de los departamentos de mantenimiento y de las áreas de servicio de limpieza, en empresas privadas.• Reafirma la presentación en diapositivas de los alumnos.• Menciona los procesos operativos en caso de anomalías en las áreas de mantenimiento. Alumno: <ul style="list-style-type: none">• Elabora el resumen y especifica el organigrama, funciones, actividades y características de mantenimiento de hoteles y empresas privadas.• Presenta diapositivas con imágenes de lo visto y comenta los detalles sobresalientes y significativos del recorrido en el hotel.• Sugiera alternativas para la solución de las anomalías de acuerdo a los procesos.



d. Elementos de competencia:	
Elementos de competencia de la actividades de la Unidad I	<ul style="list-style-type: none">• Bitácora en donde verifica las condiciones de las áreas de ama de llaves, lavandería y mantenimiento en un organigrama en hoteles y empresas de servicio de limpieza• Revisión y Elaboración de La bitácora de pendientes y/o así como el llenado del formato de supervisión donde:• Indica la fecha del reporte; describe los pendientes de las áreas de estancia; Incluye el nombre del supervisor; Contiene nota de enterado de los pendientes anteriores, y; especifica los trabajos terminados.• Realiza las prácticas de las actividades de limpieza del personal a su cargo: Acorde a las políticas y procedimientos de la normatividad; mostrando cómo deben trabajar y los estándares que se manejan. Resuelve dudas referentes 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.
Elementos de competencia de la actividades de la Unidad II	<ul style="list-style-type: none">• Supervisa que se hayan realizado las tareas de limpieza definidas por la norma.• Cuida el cumplimiento con los estándares de limpieza y registra las anomalías detectadas en el reporte del establecimiento.• Check list en donde comprueba que el mobiliario, equipos y amenidades estén completos; revisa la funcionalidad de los equipos e instalaciones; modificando la posición y lugar de las amenidades, suministros y blancos definida por el establecimiento.
Elementos de competencia de la actividades de la Unidad III	<ul style="list-style-type: none">• Informe donde se detalla el plan de acciones que se quiere llevar a cabo. Planea las actividades de limpieza• Verifica en el reporte de ocupación, de eventos y físicamente el total de habitaciones ocupadas.• En las empresas privadas supervisa los requerimientos del personal a su cargo así como el inventario.• Indica los sucesos relevantes y pendientes del día; especifica las actividades a realizar para cada empleado, y comenta los aspectos más relevantes.
Actividad integradora	<ul style="list-style-type: none">• Elabora y maneja los diferentes reportes, realizando la valoración en la capacitación del trabajo: Contiene la calificación del desempeño del personal a su cargo y el nombre de cada uno; especifica el nombre y firma del supervisor, Indica observaciones y comentarios del capacitado, y; especifica el periodo de evaluación. en las prácticas y tareas de los procesos operativos• Manual de operaciones de seguimiento de cada uno de los departamentos de mantenimiento y de las áreas de servicio de limpieza en empresas privadas.• Expresa ideas y opiniones propias en relación con su proceso enseñanza-aprendizaje. Conoce y maneja los reportes básicos de los procedimientos operativos, que incluye información específica sobre cómo reportar, inventariar y solucionar una queja, desperfecto de piso, cuartos, lavandería, habilita las áreas de estancia.



VII. Criterios de desempeño:

<p>El alumno es competente cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliza la bitácora del establecimiento; después de que el personal concluyó todas las actividades de limpieza programadas para cada uno de ellos, y actualiza el status de las mismas. • Revisa el stock de inventario y solicita reposición del faltante. • Reporta faltantes en el equipo • Revisa que el personal esté completo de acuerdo al porcentaje de ocupación. • 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"> • Áreas de estancia de un hotel conocimiento • Tipos de productos de limpieza
Procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> • Escribe la situación para la cual está creando un procedimiento estándar de operaciones. • Incluye detalles específicos y cualquier variación que quiera cubrir con estas unidades y prácticas de los proceso operativos de las áreas de limpieza y mantenimiento. • Toma notas detalladas y hace preguntas sobre cada área que le sea descrita en las prácticas de observación, familiarización y simulación (laboratorio de turismo).
Actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> • La manera en que asigna las tareas del programa de trabajos especiales cuando dispone de personal. • Iniciativa: la manera en que respeta las prioridades de las actividades programadas, de acuerdo a la disponibilidad del área. • Orden: la manera en que logra que se ejecuten las actividades • Pendientes en el tiempo considerado por el establecimiento.

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	(20) % Conceptuales (50) % Procedimentales (30) % Actitudinales
Logro de los EC (Estándares de Competencia)	30 % 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, S. (2009) *Hotelería*, 4ta. Edición, Ed. Grupo Editorial Patria, México.
- Baez, S.(2011) *Hotelería*. Grupo Editorial Patria. México.
- Acerenza, M. A., (2012) *Funcionamiento Y Organización Institucional Del Turismo*

Complementaria

- Gallego, L. (2002) *Gestión de Hoteles*, Ed. Paraninfo. España.
- Godínez, R. Calderón, A. (2009) *Breve diccionario de turismo*. Editorial Umbral. México.
- Pimienta, J. (2007) *Metodología Constructivista. Guía para la planeación docente*. Ed. Pearson Prentice Hall. México.
- Pimienta, J. (2008) *Constructivismo. Estrategias para aprender a aprender*. Pearson Prentice Hall. México.

XV. Materiales y recursos educativos necesarios para su desarrollo:

- El Manual de usuario del software de hotelería.
- pintarrón, cañón, lap-top, cartulinas
- Video – tutoriales en hotelería-, presentación de power-point, platicas de personal de servicios de ama de llaves, lavandería-tintorería y mantenimiento a cuartos de un hotel.

XVI. Infraestructura necesaria para su desarrollo:

- Laboratorio de cómputo
- Laboratorio de BTT
- Salón de clases

XVII. Vinculación con otros módulos de aprendizaje:

- Habitaciones y áreas de mantenimiento
- Distribución de áreas de servicio
- 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:

- **Ama de llaves:** Persona responsable de los insumos de las habitaciones, limpieza entre otras.
- **Amenidades:** Productos para habitaciones de un hotel.
- **Inventarios:** Insumos propios de un área.
- **Lavandería y tintorería:** Área donde se lleva a cabo la limpieza de la ropa de los huéspedes, así como la limpieza de los insumos de las habitaciones.
- **Limpieza:** Acción de limpiar o asear un espacio.
- **Mantenimiento:** Área de calderas, e instalaciones eléctricas y mecánicas de un espacio, maquina o motor entre otros.
- **Operativos:** Acciones sistemáticas de una tarea.
- **Proceso:** Forma en que se lleva a cabo una tarea.
- **Reportes:** Formatos de acciones y estado de un espacio, máquina entre otros.
- **Stocks:** Inventario de insumos para las diversas áreas.

XIX. Perfil del docente:

- **Experiencia académica en el desarrollo de estrategias de aprendizaje y evaluación en:** las competencias en comprensión y uso de los manuales de estándares de calidad en cada una de las áreas de servicio e interpretación del nivel de satisfacción de productos.
- **Formación profesional en disciplinas afines al módulo de aprendizaje, preferentemente en:** Turismo, Ingenierías en Químico, en Control de calidad, Industrial y carreras afines.

Nombre de los participantes en su elaboración	<ul style="list-style-type: none">• Alfonso Miguel Padilla Ojeda• Ana Isabel Loreto Castañeda• Andrea Catalina Caballero Sención• Felipe Guillermo Guillén García• María del Carmen Pérez Loyola• Mario Fernando Roldan Lara• Martha Patricia Sánchez Tenorio• Silvia Liliana Rivera Villaseñor
Fecha última actualización	