SECUENCIA DIDÁCTICA

Nombre de curso: Tecnología del Hospedaje	**Clave de curso:** TUR0306B11
Antecedente: Turismo	**Clave de antecedente:** TUR0202A21

Módulo

Competencia de Módulo:

Gestionar la competitividad en empresas turísticas con base en los estándares de calidad nacional e internacional para la diferenciación y diversificación del producto turístico

Competencia de curso:

Identificar los procesos productivos de las áreas de división cuartos, en los establecimientos de hospedaje para la mejorar la calidad en el servicio que se brinda al huésped

Elementos de competencia:

1. Distinguir las generalidades de la hotelería a nivel nacional e internacional así como su importancia, organización, funciones y principales objetivos que persigue, desarrollando habilidades para manejo de reservas, basadas en la optimización del departamento de reservaciones de hotel.
2. Identificar los diferentes departamentos de contacto directo al huésped, sus funciones e importancia, adecuados a las necesidades del hotel, así como analizar los procedimientos que se llevan a cabo en cada uno de los departamentos de contacto directo al huésped para brindarle un mejor servicio.
3. Identificar los diferentes departamentos de contacto indirecto al huésped, sus funciones e importancia, adecuados a las necesidades del hotel, así como analizar los procedimientos que en cada uno de los departamentos de contacto indirecto al huésped para la optimización del recurso humano del hotel.

Perfil del docente:

Maestría en Marketing Turístico Hotelero, turismo o afín. Planifica los procesos de enseñanza y de aprendizaje atendiendo al enfoque por competencias, y los ubica en contextos disciplinares, curriculares y sociales amplios. Evalúa los procesos de enseñanza y de aprendizaje con un enfoque formativo, con una actitud de cambio a las innovaciones pedagógicas. Construye ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo.

Elaboró:	Mg. Ma. Socorro Navarro Medina, Mc. Luis Rey López Salazar, Lic. Ma. Teresa Mejía Pérez.	Enero 2009
Autorizó:	Coordinación de Procesos Educativos	Noviembre 2012
Actualizó:		
Autorizó:		

Elemento de competencia:

1. Distinguir las generalidades de la hotelería a nivel nacional e internacional así como su importancia, organización, funciones y principales objetivos que persigue, desarrollando habilidades para manejo de reservaciones, basadas en la eficientización de los recursos de hotel.

Fase	Contenido	Estrategias de formación	Actividades con tiempos de dedicación (T.D)			
			Actividades supervisadas	(T.D)	Actividades Independientes	(T.D)
Analizar los conceptos e importancia de la hotelería nacional e internacional	Definir conceptos básicos. Explicar la importancia de la hotelería.	Investigación y análisis del tema	Exposición por parte del docente sobre los antecedentes de la hotelería a nivel nacional e internacional.	4 Hr.	Realizar un resumen sobre hotelería a nivel nacional Investigación bibliográfica sobre la hotelería a nivel internacional	2 Hr. 2 Hr.
Conocer el marco legal de las empresas hoteleras en México	Identificar y enumerar los trámites que se tienen que realizar para establecer una empresa hotelera en México.	Investigación y análisis del tema	Exposición aleatoria por los alumnos sobre los trámites que se realizan para establecer una empresa hotelera en México.	1 Hr.	Investigación bibliográfica sobre el marco legal de las empresas hoteleras en México.	1 Hr.
Describir los tipos de establecimientos de hospedaje y planes de alojamiento	Describir los diferentes tipos de hospedaje y planes de alojamiento	Investigación y análisis del tema	Discusión del tema de los diferentes tipos de hospedaje guiada por el docente con toma de notas	5 Hr.	Búsqueda de ejemplos de los diferentes tipos de alojamiento y sus características	2 Hr.
Identificar funciones y políticas del departamento de reservaciones.	Describir las funciones y políticas del departamento de reservaciones	Investigación del tema y realización de prácticas operativas	Exposición aleatoria por los alumnos sobre las funciones y políticas del departamento de reservaciones. Realización de prácticas operativas del departamento de reservaciones utilizando el sistema Biotur.	4 Hr. 3 Hr.	Visitas a empresas hoteleras para conocer el sistema de reservaciones	4 Hr.

Atributos genéricos	Valores y actitudes	Evaluación
Comunicación oral y escrita en lengua nativa. Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio. Trabajo en equipo.	Responsabilidad Dedicación Iniciativa Colaboración	Evidencias de la competencia
		Resumen sobre la hotelería a nivel nacional e internacional Exposición en equipo sobre los trámites que se realizan para establecer una empresa hotelera en México Trabajo académico sobre ejemplos de los diferentes tipos de alojamiento y sus características Visita a empresas hoteleras para conocer el sistema de reservaciones.
		Aspectos afectivo-emocionales
Materiales didácticos de apoyo		Responsabilidad Honestidad Calidad
Pizarrón Marcadores Proyector Sistema Biotur Formatos para reservaciones		Portafolio del estudiante
		Evaluación integral del portafolio del estudiante Contar con el 80% de asistencia

Fuentes de Información

1. Acerenza Miguel Ángel,(1991) Administración del Turismo, México, Editorial Trillas
2. Báez Casillas Sixto, (1994), Descripción de Puestos en Hoteles, Restaurantes y Bares, México, Editorial Cecsa.
3. Sung Kye Chon. (2001), Atención al Cliente en Hotelería, España, Editorial Parafino
4. Secretaria de Turismo. (1990). Manual del Departamento de Reservaciones, México, Editorial Limusa.

Elemento de competencia:

2. Definir los diferentes departamentos de contacto directo al huésped, sus funciones e importancia, adecuados a las necesidades del hotel, así como analizar los procedimientos para llevar a cabo la optimización de los recursos de la empresa.

Fase	Contenido	Estrategias de formación	Actividades con tiempos de dedicación (T.D)			
			Actividades supervisadas	(T.D)	Actividades Independientes	(T.D)
Conocer el funcionamiento del Departamento de Recepción	Comprenderá los objetivos, importancia, organización y funcionamiento del Departamento de Recepción; así como el perfil del personal y los procedimientos de trabajo	Investigación del tema	Análisis de la información investigada sobre el tema. Elaboración de una estructura organizacional de un hotel de la localidad. Elaboración de un mapa mental del Departamento de Recepción	1 Hr. 1 Hr. 1 Hr.	Lectura Realización de ejercicios prácticos con información proporcionada sobre la auditoria nocturna. Lectura para exposición	20 Min. 3 Hr. 30 Min.
Conocer el funcionamiento Departamento de Teléfonos	Comprenderá los objetivos e importancia del departamento de Teléfonos. Organización y funcionamiento del departamento de Teléfonos. Perfil del personal del departamento. Procedimientos de trabajo. Manejo de información. Registro de llamas a huéspedes. Cargos diversos. Reporte de Teléfonos	Investigación del tema Realización de ejercicios prácticos y simulación de las diversas actividades que se realizan en el Departamento de Teléfonos. Realizar prácticas operativas del Departamento de Teléfonos.	Análisis de la información investigada sobre el tema Elaboración de la estructura organizacional del Departamento de Teléfonos. Elaboración de un mapa mental del Departamento de Teléfonos Llevar a cabo un análisis de lectura y mesa redonda Simulacros sobre diversas actividades del departamento de teléfonos. Exposición de casos prácticos del Departamento de Teléfonos	1 Hr. 1 Hr. 1 Hr. 1 Hr. 1 Hr.	Lectura del departamento de teléfono Investigación de campo Lectura sobre el departamento de teléfonos Realización de ejercicios prácticos con información proporcionada sobre los reportes del departamento. Lectura para exposición	20 Min. 30 Min. 20 Min. 3 Hr. 30 Min.

Atributos genéricos	Valores y actitudes	Evaluación
Toma de decisiones Capacidad de análisis Habilidad en el manejo de relaciones públicas y relaciones humanas. Compromiso ético Adaptación a nuevas situaciones	Trabajo en Equipo Honestidad Puntualidad Disponibilidad Iniciativa Respeto	Evidencias de la competencia
		Mapa mental departamento de Recepción Mapa mental del Departamento de Teléfonos Exposición de casos prácticos del Departamento de Teléfonos
		Aspectos afectivo-emocionales
Materiales didácticos de apoyo		Responsabilidad Honestidad Calidad
Formatos diversos: Registro Estado de Cuenta Sábanas Recibo telefónico Control de despertador Reporte del departamento Cañón Videos Sumadora Televisión		Portafolio del estudiante
		Puntualidad en entrega de trabajos Limpieza, orden y presentación Contar con el 80% de asistencia

Fuentes de Información

1. Acerenza Miguel Ángel,(1991) Administración del Turismo, México, Editorial Trillas
2. Báez Casillas Sixto, (1994), Descripción de Puestos en Hoteles, Restaurantes y Bares, México, Editorial Cecsa.
3. Sung Kye Chon. (2001), Atención al Cliente en Hotelería, España, Editorial Parafino
4. Secretaria de Turismo. (1990), Manual del Departamento de Reservaciones, México, Editorial Limusa.

Elemento de competencia:

3. Definir los diferentes departamentos de contacto indirecto al huésped, sus funciones e importancia, adecuados a las necesidades del hotel, así como analizar los procedimientos para llevar a cabo la optimización de los recursos de la empresa.

Fase	Contenido	Estrategias de formación	Actividades con tiempos de dedicación (T.D)			
			Actividades supervisadas	(T.D)	Actividades Independientes	(T.D)
Conocer el funcionamiento del Departamento de Ama de Llaves	Comprenderá la importancia, políticas, organización y técnicas de limpieza del departamento de ama de llaves	Investigación de campo a empresas hoteleras en la localidad	Resolución y exposición de casos prácticos proporcionados por el profesor sobre el departamento de ama de llaves	1 Hr.	Práctica sobre limpieza de habitaciones en un hotel de la localidad	3 Hr.
Identificar el funcionamiento del Departamento de Lavandería y Tintorería	Describirá la importancia, organización y funciones del departamento de lavandería y tintorería	Ejercicios prácticos sobre los departamentos de lavandería y tintorería	Análisis de lectura de lavandería y tintorería. Mesa redonda	1 Hr.	Visita a una limpiaduría de la localidad para identificar los procedimientos de trabajo	2 Hr.
Conocer el funcionamiento del Departamento de Seguridad	Aspectos generales del sistema de seguridad.	Investigación y análisis del tema. Casos prácticos	Exposición por parte de los alumnos sobre los aspectos generales del sistema de seguridad.	1 Hr.	Investigación y preparación de la exposición	5 Hr.
Identificar el funcionamiento del Departamento de Mantenimiento	Aspectos generales del sistema de mantenimiento.	Investigación y análisis del tema	Análisis de lectura de Mantenimiento Mesa redonda	1 Hr.	Investigación y preparación de la exposición	4 Hr.

Atributos genéricos	Valores y actitudes	Evaluación
Toma de decisiones Capacidad de análisis Habilidad en el manejo de relaciones públicas y relaciones humanas. Compromiso ético Adaptación a nuevas situaciones	Trabajo en Equipo Honestidad Puntualidad Disponibilidad Iniciativa Respeto	Evidencias de la competencia Reporte de práctica sobre limpieza de habitaciones en un hotel de la localidad. Reporte sobre los procedimientos de trabajo de una limpiaduría de la localidad. Trabajo académico resultado de la exposición sobre los aspectos generales del sistema de seguridad en los hoteles. Trabajo académico resultado de la exposición sobre los aspectos generales del sistema de mantenimientos en la hotelería Aspectos afectivo-emocionales Exposición por equipo Búsqueda de información Responsabilidad Portafolio del estudiante Puntualidad en entrega de trabajos Limpieza Orden Presentación Contar con el 80% de asistencia
Materiales didácticos de apoyo Pizarrón Marcadores Proyector Formatos diversos: Reportes de los departamentos Control Seguimiento		

Fuentes de Información

1. Acerenza Miguel Ángel,(1991) Administración del Turismo, México, Editorial Trillas
2. Báez Casillas Sixto, (1994), Descripción de Puestos en Hoteles, Restaurantes y Bares, México, Editorial Cecsa.
3. Sung Kye Chon. (2001), Atención al Cliente en Hotelería, España, Editorial Parafino
4. Secretaria de Turismo. (1990), Manual del departamento de Reservaciones, México, Editorial Limusa.