

### ASIGNATURA DE CALIDAD EN SERVICIOS DE HOSPITALIDAD

<b>1. Competencias</b>	Dirigir la operación de establecimientos de hospedaje, con base en certificaciones estándares de calidad, procedimientos y normativa aplicable bajo un enfoque sustentable para contribuir a la competitividad del sector turístico.
<b>2. Cuatrimestre</b>	Cuarto
<b>3. Horas Teóricas</b>	22
<b>4. Horas Prácticas</b>	23
<b>5. Horas Totales</b>	45
<b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	3
<b>7. Objetivo de Aprendizaje</b>	El alumno formulará planes de mejora continua de los establecimientos de hospedaje, con base a las certificaciones aplicables y herramientas de calidad para mejorar los servicios turísticos y contribuir a la competitividad del sector.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
<b>I. Calidad en los servicios de hospedaje</b>	12	8	20
<b>II. Mejora continua</b>	10	15	25
<b>Totales</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>45</b>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# CALIDAD EN SERVICIOS DE HOSPITALIDAD

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>I. Calidad en los servicios de hospedaje</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	12
<b>3. Horas Prácticas</b>	8
<b>4. Horas Totales</b>	20
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno propondrá certificaciones y reconocimientos en la hotelería para garantizar la calidad de los servicios turísticos.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Introducción al área de calidad en hotelería	<p>Explicar la importancia de los prestadores turísticos en la calidad de los servicios de establecimientos de hospedaje</p> <p>Describir la terminología del área de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad</li> <li>- Calidad en el servicio</li> <li>- Estándar</li> <li>- Distintivos</li> <li>- Certificación</li> <li>- Reconocimientos</li> <li>- Control de calidad</li> <li>- Auditoría</li> <li>- Proceso</li> <li>- Procedimiento</li> <li>- Mejora continua</li> <li>- Hallazgos</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Buenas prácticas</li> <li>- No conformidad</li> <li>- Cultura de calidad</li> <li>- Política de calidad</li> </ul>		Analítico Objetivo Responsable

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

	<p>- Cliente</p> <p>Identificar el sistema de clasificación hotelera mexicano</p> <p>Identificar las tendencias de la calidad en la hotelería</p>		
Estructura organizacional y funciones del área de calidad	<p>Identificar la estructura organizacional del área de calidad en establecimientos hoteleros</p> <p>Explicar la descripción de puestos del área de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Director de calidad</li> <li>- Gerente de calidad</li> <li>- Auxiliar de calidad</li> </ul>	Formular descripciones de puestos del área de calidad	<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Propositivo</p> <p>Organizado</p>
Certificaciones y Reconocimientos de calidad	<p>Distinguir los criterios de certificación de calidad en establecimientos de hotelería</p> <p>Explicar las características de las certificaciones vigentes aplicables a hotelería y sus criterios de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cristal</li> <li>- Earth Check</li> <li>- Leed</li> <li>- Stars &amp; Diamonds</li> <li>- Great Place to work</li> <li>- A (Accesibilidad)</li> <li>- PETS FRIENDLY</li> </ul> <p>Identificar la norma ISO 14:000</p> <p>Identificar los reconocimientos vigentes aplicables a hotelería y</p>	<p>Gestionar la implementación de certificaciones y reconocimientos de calidad en la hotelería.</p> <p>Supervisar la operación de las áreas de los establecimientos de hospedaje.</p>	<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Propositivo</p> <p>Organizado</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Capacidad de planeación</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

	<p>sus criterios de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leading Hotels of the World</li> <li>- Tesoros de México</li> </ul> <p>Describir las capacidades de supervisión aplicadas a los establecimientos de hospedaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relacionadas con la planeación y el control</li> <li>- Relacionadas con la organización, personal y desarrollo de empleados</li> <li>- Relacionadas con la estimulación del desempeño individual y grupal</li> <li>- Relacionadas con el manejo de dinámicas en el lugar de trabajo</li> </ul>		
--	---	--	--

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

## CALIDAD EN SERVICIOS DE HOSPITALIDAD

### PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una visita a un establecimiento de hospedaje, elabora un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introducción</li> <li>- Tipo de hotel y su clasificación</li> <li>- Organigrama del área de calidad</li> <li>- Perfiles de puestos</li> <li>- Análisis de prácticas de calidad</li> <li>- Propuesta de certificaciones y reconocimientos de calidad aplicables y su justificación</li> <li>- Propuesta de capacidad de supervisión</li> <li>- Recomendaciones</li> <li>- Conclusiones</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender la importancia de los prestadores turísticos en la calidad de los servicios de establecimientos de hospedaje</li> <li>2. Comprender la terminología del área de calidad y el sistema de clasificación hotelera mexicano</li> <li>3. Analizar las tendencias de la calidad en la hotelería</li> <li>4. Identificar la estructura organizacional y descripción de puestos del área de calidad</li> <li>5. Identificar las certificaciones y reconocimientos vigentes aplicables a hotelería, sus criterios de evaluación y capacidades de supervisión de los establecimientos de hospedaje</li> </ol>	<p>Reporte Lista de cotejo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# CALIDAD EN SERVICIOS DE HOSPITALIDAD

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Equipos colaborativos Realización de trabajos de investigación	Internet Impresos: casos, revistas especializadas listas de verificación Equipo de proyección Equipo de cómputo Videos

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# CALIDAD EN SERVICIOS DE HOSPITALIDAD

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>II. Mejora continua</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	10
<b>3. Horas Prácticas</b>	15
<b>4. Horas Totales</b>	25
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno elaborará planes de mejora continua de los servicios de hospedaje para eficientar los procesos.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Metodología de calidad	Describir la metodología del estándar de mejora continua: Ki-Wo Tsukau y sus herramientas: - Descripción de producto - Diagrama de proceso - Matriz de análisis - Formato de idea de mejora	Detectar mejoras en los procedimientos de los establecimientos de hospedaje	Analítico Objetivo Responsable Propositivo Organizado Capacidad de toma de decisiones Capacidad de planeación

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Plan de mejora continua	<p>Explicar la técnica de observación utilizada en la detección de áreas de mejora</p> <p>Definir el concepto e importancia del plan de mejora continua</p> <p>Describir la estructura del plan de mejora continua:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planteamiento de proceso o problema a mejorar</li> <li>- Identificación de las causas que originan el problema.</li> <li>- Definición de objetivos generales de la empresa.</li> <li>- Definición de proyectos y acciones de mejora.</li> <li>- Planeación y seguimiento de acciones de mejora.</li> </ul>	Elaborar planes de mejora continua en la hotelería	<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Propositivo</p> <p>Organizado</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Capacidad de planeación</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

## CALIDAD EN SERVICIOS DE HOSPITALIDAD

### PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de las certificaciones de calidad de un establecimiento de hospedaje, elabora un propuesta de mejora continua de un área que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre y tipo de establecimiento de hospedaje</li> <li>- Nombre del área del establecimiento de hospedaje</li> <li>- Identificación de áreas de mejora en los procedimientos, empleando la metodología del estándar: Ki-Wo Tsukau</li> <li>- Herramientas utilizadas</li> <li>- Plan de mejora</li> <li>- Conclusiones</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender la metodología del estándar de mejora continua: Ki-Wo Tsukau y sus herramientas</li> <li>2. Identificar la técnica de observación</li> <li>3. Comprender el concepto e importancia del plan de mejora continua</li> <li>4. Comprender la estructura del plan de mejora continua</li> </ol>	<p>Propuesta de mejora continua</p> <p>Lista de cotejo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

## CALIDAD EN SERVICIOS DE HOSPITALIDAD

### PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Equipos colaborativos Realización de trabajos de investigación	Internet Impresos: casos, revistas especializadas, listas de verificación, estándares, normas de calidad Equipo de proyección Equipo de cómputo Videos

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

## CALIDAD EN SERVICIOS DE HOSPITALIDAD

### CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Planear la operación de las áreas de Recepción, Ama de llaves, Reservas, Teléfonos, Concierge, Bellboy, Animación, grupos y Convenciones, Recursos Humanos, y Centros de consumo considerando los recursos disponibles, la filosofía organizacional, estándares de calidad y la normativa aplicable para prestar un servicio turístico de calidad.	Elabora un programa operativo de las áreas de establecimientos de hospedaje que integre: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico de las necesidades de las áreas.</li> <li>- Objetivo general</li> <li>- Políticas de operación</li> <li>- Pronóstico de ocupación</li> <li>- Presupuesto por áreas</li> <li>- Asignación de responsabilidades</li> </ul>
Organizar las actividades de las áreas de Recepción, Ama de llaves, Reservas, Teléfonos, Concierge, Bellboy, Animación, grupos y Convenciones, Recursos Humanos, y Centros de consumo de acuerdo a recursos disponibles, manual de operación establecido para contribuir a la eficiencia de los establecimientos de hospedaje.	Elabora un informe de organización de actividades que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de tareas</li> <li>- Tiempo de ejecución</li> <li>- Recursos necesarios</li> <li>- Área y persona responsable</li> <li>- Observaciones</li> </ul>
Ejecutar las actividades de las áreas de Recepción, Ama de llaves, Reservas, Teléfonos, Concierge, Bellboy, Animación, grupos y Convenciones, Recursos Humanos, y Centros de consumo considerando el programa operativo, cronograma de actividades, manuales de operación, recursos asignados, estándares de calidad y procedimientos, para el logro de los objetivos de establecimientos de hospedaje.	Elabora un reporte que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Listas de verificación acorde a los estándares de calidad</li> <li>-Incidencias observadas</li> <li>-Formatos de control</li> <li>-Análisis de observaciones</li> <li>-Conclusiones</li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Evaluar resultados de la operación de las áreas de Recepción, Ama de llaves, Reservas, Teléfonos, Concierge, Bellboy, Animación, grupos y Convenciones, Recursos Humanos considerando herramientas de control e instrumentos de evaluación, para establecer acciones de mejora continua en los establecimientos de hospedaje.</p>	<p>Elabora un informe de resultados de la operación de las áreas de los establecimientos de hospedaje que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Análisis de indicadores internos y externos</li> <li>-Análisis del logro de objetivos</li> <li>- Análisis de resultados de las estrategias de mercadotecnia y venta implementadas</li> <li>-Acciones de mejora</li> <li>-Recomendaciones</li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

## CALIDAD EN SERVICIOS DE HOSPITALIDAD

### FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Carrasco Fernández, Soledad	(2013)	<i>Procesos de gestión de la calidad en hostelería y turismo</i>	Madrid	España	Paraninfo
Marcelino Aranda, Mariana & Ramírez Herrera, Dania	(2012)	<i>Administración de la Calidad</i>	México, D.F.	México	Grupo Editorial Patria ISBN: 9786074384758
James R. Evans / William M. Lindsay	(2015)	<i>Administración y Control de la Calidad</i>	México, D.F.	México	Cengage ISBN: 9786075193755
Levine Gutierrez, Guillermo	(2014)	<i>Calidad y Productividad</i>	México, D.F.	México	McGraw Hill ISBN: 9786071511485
Equipo Vértice	(2012)	<i>La calidad en el servicio al cliente</i>	Buenos Aires	Argentina	Vértice ISBN: 9788499318813
<p>CONOCER (2016) Estándar de Competencia Gestión de mejora Ki Wo Tsukau en organizaciones  <a href="http://200.76.60.180/CONOCER/fichaEstandar.do?method=obtenerPDFEstandar&amp;idEstandar=1991">http://200.76.60.180/CONOCER/fichaEstandar.do?method=obtenerPDFEstandar&amp;idEstandar=1991</a></p>					
<p>Kasuga A. (s/f) Modelo Ki Wo Tsukau “Preocuparse por...” Ciclo Dinámico de Mejoras <a href="http://cmas.siu.buap.mx/portal_pprd/work/sites/contaduria/resources/LocalContent/243/2/01%20Ciclo%20dinamico%20de%20mejoras%20KI%20WO.pdf">http://cmas.siu.buap.mx/portal_pprd/work/sites/contaduria/resources/LocalContent/243/2/01%20Ciclo%20dinamico%20de%20mejoras%20KI%20WO.pdf</a></p>					
<p>Kasuga A. (s/f) Matriz Ki Wo Tsukau  <a href="http://www.compite.org.mx/Eventos/2012/CIC_Kasuga.pdf">http://www.compite.org.mx/Eventos/2012/CIC_Kasuga.pdf</a></p>					

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	