

TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN
TURISMO ÁREA HOTELERÍA
EN COMPETENCIAS PROFESIONALES

ASIGNATURA INTEGRADORA II

1. Competencias	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.
2. Cuatrimestre	Quinto
3. Horas Teóricas	0
4. Horas Prácticas	30
5. Horas Totales	30
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	2
7. Objetivo de Aprendizaje	El alumno demostrará la competencia de 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.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Supervisión de los Establecimientos de hospedaje	0	10	10
II. Desarrollo de Eventos en el Sector Hotelero	0	20	20
Totales	0	30	30

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

INTEGRADORA II

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	I. Supervisión de los Establecimientos de Hospedaje
2. Horas Teóricas	0
3. Horas Prácticas	10
4. Horas Totales	10
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno integrará proyectos de la supervisión de los establecimientos de hospedaje para contribuir a su competitividad

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Ventas y Reservas		Integrar descripciones de proceso de ventas Proponer técnicas y estrategias de ventas aplicables en hotelería Integrar descripciones de procedimientos de reservaciones Presentar formatos de reservaciones	Analítico Objetivo Organizado Responsable Persuasivo Asertivo Creativo Tenaz Honesto Capacidad para trabajar bajo presión Capacidad de toma de decisiones
Recepción		Integrar descripciones de procedimientos del departamento de recepción Presentar formatos de recepción Presentar estándares de calidad aplicables en recepción	Responsable Trabajo en equipo Analítico Capacidad de toma de decisiones Creativo
Ama de llaves		Integrar descripciones de procedimientos del departamento de ama de llaves	Sistemático Proactivo Analítico Organizado

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

		<p>Presentar formatos de ama de llaves</p> <p>Presentar estándares aplicables en ama de llaves</p>	<p>Honesto</p> <p>Responsable</p> <p>Asertivo</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Disciplinado</p> <p>Trabajo en equipo.</p>
Calidad en hotelería		<p>Presentar propuestas de certificación en materia ambiental</p> <p>Presentar propuestas de supervisión de las áreas de establecimientos de hospedaje</p> <p>Presentar propuestas de mejora en los establecimientos de hospedaje</p>	<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Propositivo</p> <p>Respetuoso</p> <p>Capacidad para la toma de decisiones</p> <p>Sistemático</p>

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

INTEGRADORA II

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Integra un proyecto de la supervisión de los establecimientos de hospedaje que incluya evidencias de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo del proceso de ventas - Técnicas y estrategias de ventas realizadas - Documentación de los procedimientos de reservaciones, recepción y ama de llave y formatos a requisitar - Estándares de calidad aplicables en reservaciones, recepción y ama de llaves - Certificación en materia ambiental aplicada - Plan de mejora implementado - Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocer el proceso de ventas, técnicas y estrategias aplicables en hotelería 2. Reconocer los procedimientos de reservaciones, recepción y ama de llaves y sus formatos 3. Reconocer los estándares de calidad aplicables a los procedimientos de reservaciones, recepción y ama de llaves 4. Reconocer la normatividad en materia ambiental y la metodología de planes de mejora continua 5. Integrar proyectos de la operación de los establecimientos de hospedaje 	<p>Proyecto</p> <p>Rúbrica</p>

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

INTEGRADORA II

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Aprendizaje basado en proyectos Equipos colaborativos Aprendizaje auxiliado por las tecnologías de la información	Equipo de cómputo Equipo de proyección Internet Pintarrón Videos Impresos: casos, revistas especializadas, formatos de recepción, reservaciones y ama de llaves Software especializado en recepción, reservaciones, ama de llaves y ventas

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	

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

INTEGRADORA II

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	II. Desarrollo de Eventos en el Sector Hotelero
2. Horas Teóricas	0
3. Horas Prácticas	20
4. Horas Totales	20
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno presentará proyectos de eventos para contribuir en la rentabilidad de los establecimientos de hospedaje

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Planeación de eventos		Presentar propuesta de montaje y aforo en la organización de eventos Integrar cotización de eventos Presentar contratos de servicios de eventos	Objetivo Organizado Analítico Responsable Dinámico Propositivo Capacidad de toma de decisiones
Operación de eventos		Integrar descripciones de procedimientos de la operación de eventos, del área de concierge y de centros de consumo de alimentos y bebidas Presentar proyectos de animación	Objetivo Organizado Analítico Responsable Dinámico Creativo Propositivo Capacidad de toma de decisiones

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

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Cierre de eventos		<p>Integrar descripciones de procedimientos de evaluación de salida de eventos</p> <p>Integrar descripciones de procesos de seguimiento de post venta en eventos</p> <p>Integrar propuestas de cursos de capacitación</p>	<p>Objetivo Organizado Analítico Responsable</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p>

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

INTEGRADORA II

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Integra un proyecto del desarrollo de un evento que contenga evidencias de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre y lugar del evento - Tipo de evento <p>Mobiliario y equipo requerido</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de montaje - Cálculo de aforo - Cotización del evento - Contrato - Programas general y técnico de eventos - Formatos de control de eventos: BEO y Check list - Propuesta de técnicas de supervisión - Instrumento de medición de la satisfacción de los clientes - Evidencias del desarrollo del evento Post convention report - Acciones de post venta - Resultados de la medición de la satisfacción del evento - Propuestas de mejora de capacitación - Evidencias del cierre de evento - Recomendaciones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocer el proceso de planeación de eventos 2. Reconocer los procedimientos de operación de eventos, alimentos y bebidas y concierge 3. Reconocer la estructura de los proyectos de animación y la estructura de los proyectos de animación 4. Reconocer el proceso de cierre de eventos y la estructura de los cursos de capacitación 5. Integrar proyectos del desarrollo de eventos 	<p>Proyecto</p> <p>Rúbrica</p>

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

INTEGRADORA II

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Aprendizaje basado en proyectos Equipos colaborativos Aprendizaje auxiliado por las tecnologías de la información	Equipo de cómputo Equipo de proyección Videos Internet Impresos: revistas especializadas, catálogo de eventos, formatos de eventos Pintarrón Espacio para eventos Mobiliario y equipo para eventos Mobiliario y equipo de alimentos y bebidas Software especializado en concierge

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	

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

INTEGRADORA II

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

Capacidad	Criterios de Desempeño
Elaborar diagnósticos de venta de los servicios de hospedaje, eventos y centros de consumo considerando técnicas, análisis de los históricos y pronósticos de venta para la definición de estrategias	Formula un diagnóstico de ventas que incluya: <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de análisis: factores internos y externos - Análisis de históricos de venta - Análisis de pronósticos de venta - Interpretación de resultados - Conclusiones
Formular estrategias de mercadotecnia y ventas en servicios de hospedaje, alimentos y bebidas, spa, campos de golf, banquetes, grupos y convenciones considerando los resultados del diagnóstico y datos del estudio de mercado para diversificar y posicionar los servicios turísticos	Integra un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico de venta - Perfil del turista - Segmento de mercado - Propuesta de estrategias de mercadotecnia así como de venta y su justificación - Resultados esperados - Presupuesto - Cronograma - Conclusiones
Planear la operación de las áreas de Recepción, Ama de llaves, Reservaciones, 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"> - Diagnóstico de las necesidades de las áreas. - Objetivo general - Políticas de operación - Pronóstico de ocupación - Presupuesto por áreas - Asignación de responsabilidades

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

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Desarrollar cursos de capacitación de las áreas de establecimientos de hospedaje, eventos y centros de consumo a partir de las necesidades de capacitación, manuales de procedimientos, recursos disponibles y estándar de certificación, para el desempeño profesional del capital humano</p>	<p>Elabora un programa de capacitación que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detección de necesidades de capacitación - DISEÑO: <ul style="list-style-type: none"> - Diseño del curso - Instrumentos de evaluación - Manuales del curso - IMPARTICIÓN DEL CURSO: <ul style="list-style-type: none"> a) PRIMERA ETAPA: - Preparación de la sesión del curso <ul style="list-style-type: none"> - Instrumento de evaluación diagnóstica - Listas de verificación del equipo y materiales requeridos. - Carta descriptiva del curso b) SEGUNDA ETAPA: Conducir los grupos de capacitación de manera presencial <ul style="list-style-type: none"> - Lista de verificación de: <ul style="list-style-type: none"> a) Encuadre b) Técnicas instruccionales c) manejo de equipo - Reporte de ajustes pertinentes al desarrollo del curso c) TERCERA ETAPA: Evaluar los cursos de capacitación de manera presencial <ul style="list-style-type: none"> - Instrumento de evaluación del aprendizaje - Instrumento de evaluación de satisfacción sobre el curso

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

Capacidad	Criterios de Desempeño
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"> - Descripción de tareas - Tiempo de ejecución - Recursos necesarios - Área y persona responsable - Observaciones
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"> -Listas de verificación acorde a los estándares de calidad -Incidencias observadas -Formatos de control -Análisis de observaciones -Conclusiones
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	Elabora un informe de resultados de la operación de las áreas de los establecimientos de hospedaje que integre: <ul style="list-style-type: none"> -Análisis de indicadores internos y externos -Análisis del logro de objetivos - Análisis de resultados de las estrategias de mercadotecnia y venta implementadas -Acciones de mejora -Recomendaciones

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

INTEGRADORA II

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Cuadrado E. Carmen	2015	<i>El ABC en la organización de eventos</i>	Madrid	España	ISBN: 8415781229
Cabrero S. Cristina	2012	<i>Gestión de protocolo</i>	Madrid	España	Ediciones Paraninfo 9788428310826
Roca P. José Luis	2015	<i>Planificación, organización y control de eventos</i>	Madrid	España	Ediciones Paraninfo 9788428336567
Andreu G. Violeta	2014	<i>Aprovisionamiento y montaje para servicios de catering</i>	Madrid	España	Ideas propias, Editorial Vigo 9788498395181
Sánchez G. Dolores del Mar	2016	<i>Técnicas de organización de eventos (ceremonial y protocolo).</i>	Madrid	España	Síntesis S.A
María José Olmo Garre	2012	<i>Gestión de departamentos de pisos</i>	Madrid	España	Editorial Síntesis, S.A. ISBN: 8499589022
John R. Walker	2015	<i>"Administración de la hospitalidad"</i>	Distrito Federal	México	Pearson educacion ISBN: 9786073233484
Ahmed Hassanienn	2016	<i>El negocio de la hospitalidad.</i>	Distrito Federal	México	Trillas ISBN 10 6071721067
Feijo	2014	<i>La gestión aplicada a</i>	Buenos	Argenti	Editoria Ugerman

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

José Luis		<i>hotelería y turismo</i>	Aires	na	ISBN 9789879468265
Guillén Pérez Carolina	2013	<i>Lavado de ropa en alojamientos</i>	Madrid	España	Editorial paraninfo S.A. ISBN 13978842833454
Sixto Báez Casillas	2009	<i>Hotelería (Cuarta Edición)</i>	Distrito Federal	México	Patría ISBN: 978-607- 438-094-1
William S. Gray / Salvatore C. Liguori	2009	<i>Hoteles y Moteles Administración y Funcionamiento</i>	Distrito Federal	México	Trilla ISBN: 978- 968-24-4760-0
Luis Di Muro	2007	<i>Manual Práctico de Recepción Hotelera</i>	Distrito Federal	México	Trillas ISBN: 978- 968-24-2210-2
Miguel Lickie García	2009	<i>Contabilidad Hotelera</i>	Distrito Federal	México	Trillas ISBN 968- 24-4427-6
Gerald W Lattin	2008	<i>La Adminstración Moderna de Hoteles y Moteles</i>	Distrito Federal	México	Trillas ISBN 978- 968-24-7652-5
Antonio Navarro Ureña	2008	<i>Recepción Hotelera y Atención a Clientes</i>	Madrid	España	Editorial Paraninfo ISBN:97884973257 38
Azzeglio, A. Barretto, A.	2015	<i>Estrategias para la gestión de ingresos para PYMES de alojamiento turístico</i>	México	México	Unitexto digital
Dorado. J. Antonio	2014	<i>Recepción y reservas</i>	México	México	Síntesis
Lumbreras, L. Soraya	2014	<i>Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento</i>	México	México	Paraninfos S.A.
Hernández, C. Claudia	2010	<i>Departamento de Reservaciones</i>	México	México	Trillas ISBN 9786071706423
Talón Pilar	2014	<i>Yield Revenue Management en el sector hotelero</i>		España	Agapea ISBN 8492954310
Navarro, Antonio	2010	<i>Recepción y reservas</i>	Madrid	España	Paraninfos S.A. ISBN 978_849732- 684-1
Fernández,	2011	<i>UF0050: Gestión de</i>	Málaga	España	icEditorial

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

María		<i>reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento</i>			ISBN 978-84-16207-92-3
Hinojosa, Grace	2013	<i>Fundamentos de hotelería: Recepción y reservas</i>	Arequipa	Perú	Universidad Católica de Santa María
Rodríguez, Nazaret	2016	<i>Organización y prestación del servicio de recepción en servicios de alojamiento</i>	Madrid	España	Paraninfos S.A ISBN 978-84-283-9654-7
María José Olmo Garre	2012	<i>Gestión de departamentos de pisos</i>	Madrid	España	Editorial Síntesis, S.A. ISBN: 8499589022
John R. Walker	2015	<i>"Administración de la hospitalidad"</i>	Distrito Federal	México	Pearson educación ISBN: 9786073233484
Ahmed Hassanienn	2016	<i>El negocio de la hospitalidad.</i>	Distrito Federal	México	Trillas ISBN 10 6071721067
Báez Casillas Sixto	2011	<i>Hotelería 4a Edición</i>	Distrito Federal	México	Grupo Editorial Patria ISBN 9786074380941
Feijo José Luis	2014	<i>La gestión aplicada a hotelería y turismo</i>	Buenos Aires	Argentina	Editoria Ugerman ISBN 9789879468265
Guillén Pérez Carolina	2013	<i>Lavado de ropa en alojamientos</i>	Madrid	España	Editorial paraninfo S.A. ISBN 13978842833454
Mesalles Lluís	2016	<i>La gobernanta, técnica de regiduría de pisos en un hotel de calidad</i>	Barcelona	España	Editorial LAERTES ISBN: 9788475848815
José Luis Isidor Castro/Onésimo Cuamea Velázquez/ Victor Manuel Castillo Girón	2015	<i>Aproximación a los fundamentos de la Animación Turístico y Sociocultural</i>	Distrito Federal	México	Trillas ISBN 9786079490522

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

Pilar Figueroa	2012	<i>Contexto de la Animación Sociocultura. Animación Sociocultural y Turística</i>	Distrito Federal	México	ALTAMAR ISBN:9788415309093
Lattin, Gerald W.	2012	<i>Administración moderna de hoteles y moteles</i>	México, D.F.	México	Trillas ISBN: 978-968-24-7652-5
Lara, Jorge	2012	<i>Dirección de alimentos y bebidas en hoteles</i>	México, D.F.	México	Limusa ISBN: 978-968-18-1760-2
Sánchez, Miguel	2012	<i>Servicio de barra</i>	México, D.F.	México	Limusa ISBN: 978-968-18-7190-1
Kanashiro, Jorge	2012	<i>Cocteles</i>	Madrid	España	Lexus Editores ISBN: 978-9972-625-87-9
Asociación Nacional de conserjes de hoteles	2017	<i>Estatuto de las llaves de oro españolas</i>	Madrid	España	Asociación nacional de conserjes de hoteles
Báez Sixto	2012	<i>Hotelería</i>	México	México	Patria
Castillo A.	2012	<i>Relaciones públicas, Teoría e historia</i>	Barcelona	España	Uoc
Muñoz Boda María Soledad	2016	<i>Protocolo y Relaciones públicas</i>	Madrid	España	Paraninfo
Rios Szalay Jorge	2012	<i>Relaciones publicas, Su administración en las organizaciones</i>	México	México	Trillas
Wilcox D.	2012	<i>Relaciones públicas,estrategias y tácticas</i>	Madrid	España	Pearson

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