


ASIGNATURA DE RECEPCIÓN

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	Cuarto
3. Horas Teóricas	34
4. Horas Prácticas	56
5. Horas Totales	90
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	6
7. Objetivo de Aprendizaje	El alumno coordinará los departamentos de recepción, teléfonos, bell boys y auditoría nocturna, mediante software especializado y el desarrollo de procedimientos operativos para contribuir a la optimización de la operación de los servicios hoteleros

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Operatividad y procedimientos del departamento de recepción	16	26	42
II. Teléfonos y Bell Boys	8	8	16
III. Auditoría Nocturna	10	22	32
Totales	34	56	90


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	

RECEPCIÓN


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	I. Operatividad y procedimientos del departamento de recepción
2. Horas Teóricas	16
3. Horas Prácticas	26
4. Horas Totales	42
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno operará los procedimientos del departamento de recepción para satisfacer las necesidades de los huéspedes


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Introducción al departamento de recepción	<p>Explicar el objetivo e importancia del departamento de recepción en establecimientos turísticos</p> <p>Describir la terminología del departamento de recepción:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bitácora de turno - Manuales departamentales (Biblia de recepción) - Walk in - Late check in - Late check out - Reporte del día - PIT - Sobreventa - Salida anticipada - Privacidad de datos - No shows - Discrepancias - Up grade 		<p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Responsable</p> <p>Comprometido</p> <p>Respetuoso</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	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Funciones y perfiles de puesto del departamento de recepción	<p>Reconocer la estructura organizacional del departamento de recepción</p> <p>Explicar el proceso de descripción de puestos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepcionista/cajero recepcionista - Jefe en Turno - Asistente Administrativo - Gerente de Recepción 	<p>Elaborar organigramas del departamento de recepción.</p> <p>Formular descripciones de puestos del departamento de recepción</p>	<p>Analítico</p> <p>Disciplinado</p> <p>Organizado</p> <p>Uso de razonamiento</p> <p>Responsable</p>
Tipos de habitaciones y Planilla de Tarifas	<p>Describir la tipología de habitaciones y sus características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estudio - Estándar - Master Room - Junior Suite - Suite - Master Suite - Presidencial <p>Describir los tipos de habitaciones de acuerdo a su capacidad y sus características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sencilla - Doble - Triple - Cuádruple - Quíntuple <p>Explicar el uso de la planilla de tarifas.</p> <p>Explicar el proceso de cálculo del impuesto hotelero</p>	<p>Calcular impuestos hoteleros en reservaciones de habitaciones</p>	<p>Responsable</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Analítico</p> <p>Capacidad de Toma de decisiones</p> <p>Creativo</p>
Procedimientos Departamentales de Recepción	<p>Describir los procedimientos del departamento de</p>	<p>Operar los procedimientos del departamento de</p>	<p>Responsable</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Analítico</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	


	<p>recepción y los formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Check in - Check out - Recepción de turno - Cambio de habitación - Up Grade - Seguimiento a quejas - Reporte de cajero - Corte de caja - Cambio de divisas - Manejo de discrepancias - Reportes de huéspedes - Saldos mayores - Cajas de seguridad - Elaboración y control de llaves <p>Describir los estándares aplicables en el departamento de recepción</p> <p>Explicar el uso y funcionamiento de software de recepción</p> <p>Identificar el reglamento interno de los establecimientos de hospedaje</p>	recepción.	Capacidad de toma de decisiones Creativo
--	--	------------	---

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	

RECEPCIÓN

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una simulación de la operación del departamento de recepción, elabora un proyecto que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de hotel - Tipos de habitaciones, tarifas y cálculo de impuestos - Organigrama - Descripciones de puestos - Documentación de los procedimientos del departamento: <ul style="list-style-type: none"> Nombre del procedimiento Objetivo Responsable Alcance Políticas Descripción de actividades Flujograma del procedimiento - Reportes generados - Evidencias fotográficas y audiovisuales de la simulación - Reglamento interno del departamento - Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender el objetivo e importancia del recepcionista/cajero recepcionista, jefe en turno, asistente administrativo y gerente de recepción 2. Identificar la terminología del departamento de recepción y la descripción de puestos 3. Identificar la tipología de habitaciones y sus características 4. Comprender el uso de la planilla de tarifas y el proceso de cálculo de impuestos 5. Analizar los procedimientos del departamento de recepción 	<p>Proyecto</p> <p>Guía de observación-Lista de cotejo</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	


RECEPCIÓN

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Aprendizaje basado en proyectos Equipos colaborativos Aprendizaje auxiliado por las tecnologías	Pintarrón Impresos: libros, revistas especializadas, formatos de recepción Equipo de proyección Equipo de cómputo Calculadora Simulador de hotel Software especializado Internet Videos

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	

RECEPCIÓN


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	II. Teléfonos y Bell Boys
2. Horas Teóricas	8
3. Horas Prácticas	8
4. Horas Totales	16
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno operará los procedimientos de los departamento de Teléfonos y Bell Boys para ofrecer servicios de calidad al huésped

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Operación del departamento de teléfonos	<p>Describir la estructura organizacional del departamento de Teléfonos</p> <p>Explicar la descripción de puestos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Operadora de teléfonos - Jefe de teléfonos <p>Describir los procedimientos del departamento de teléfonos y sus formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manejo de Conmutador - Control y manejo de llamadas. - Cargos por tipos de llamadas. - Atención telefónica - Llamada despertador - Bitácora departamental - Etiquetado telefónico 	<p>Elaborar organigrama del departamento de teléfonos</p> <p>Operar los procedimientos del departamento de teléfonos</p>	<p>Analítico</p> <p>Disciplinado</p> <p>Organizado</p> <p>Uso de razonamiento</p> <p>Responsable 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	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	<p>Describir los estándares aplicables en el departamento de teléfonos</p> <p>Explicar el uso y funcionamiento de software hotelero en relación al menú teléfono</p> <p>Identificar las tendencias de conectividad de los servicios de comunicación en la hotelería</p>		
Operatividad del departamento de Bell Boys	<p>Identificar la estructura organizacional del departamento de Bell Boys</p> <p>Explicar la descripción de puestos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bell Boys - Valet Parking - Capitan de Bell Boys <p>Describir los procedimientos del departamento de Bell Boys y estándares aplicables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llenado de bitácora de turno - Control de equipaje - Control de Check Room - Presentación de Habitación 	<p>Elaborar organigramas del departamento de Bell Boys</p> <p>Operar los procedimientos del departamento de Bell Boys</p>	<p>Analítico</p> <p>Disciplinado</p> <p>Organizado</p> <p>Uso de razonamiento</p> <p>Responsable de 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	

RECEPCIÓN

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una simulación de la operación del departamento de teléfonos y Bell Boys, elabora un proyecto que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organigrama de los departamentos - Descripciones de puestos - Documentación de los procedimientos de ambos departamentos: <ul style="list-style-type: none"> Nombre del procedimiento Objetivo Responsable Alcance Políticas Descripción de actividades Flujograma del procedimiento - Reporte generados - Evidencias fotográficas de la simulación - Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la estructura organizacional del departamento de Teléfonos y Bell Boys 2. Analizar las tendencias de conectividad de los servicios de comunicación en la hotelería 3. Comprender la descripción de puestos de operadora de teléfonos y jefe de teléfonos 4. Comprender los procedimientos del departamento de teléfonos y Bell Boys así como sus formatos 	<p>Proyecto</p> <p>Guía de observación-Lista de cotejo</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	


RECEPCIÓN

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Aprendizaje basado en proyectos Equipos colaborativos Aprendizaje auxiliado por las tecnologías	Pintarrón Impresos: libros, revistas especializadas, formatos de recepción Equipo de proyección Equipo de cómputo Calculadora Simulador de hotel Software especializado Internet Videos

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	

RECEPCIÓN


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	III. Auditoría Nocturna
2. Horas Teóricas	10
3. Horas Prácticas	22
4. Horas Totales	32
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno operará los procedimientos del área de auditoría nocturna para el control de ingresos en el hotel

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Funciones y perfiles de puesto del departamento de auditoría nocturna	<p>Definir el concepto e importancia de la auditoría nocturna</p> <p>Identificar la estructura organizacional del departamento de auditoría nocturna</p> <p>Explicar la descripción de puestos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auditor nocturno - Jefe de auditoría 	Elaborar organigramas del departamento de Auditoría Nocturna	<p>Analítico</p> <p>Disciplinado</p> <p>Organizado</p> <p>Uso de razonamiento</p> <p>Responsable</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	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Operatividad del área de Auditoría Nocturna	<p>Describir los procedimientos del área de Auditoría Nocturna y los formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cargo y abono - Descuentos - Misceláneos - Sabana de rentas - Arqueo de caja - Ajustes - Conciliación de cuentas - Manejo de folios - Paid out <p>Explicar el uso y funcionamiento del software hotelero con relación al menú de auditoría nocturna</p>	Operar los procedimientos del área de Auditoría Nocturna	<p>Ético</p> <p>Honesto</p> <p>Responsable</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Analítico</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Capacidad para trabajar bajo presión</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	

RECEPCIÓN

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso de Auditoría Nocturna, elabora un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organigrama del departamento - Descripción de puesto - Documentación de procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> Nombre del procedimiento Objetivo Responsable Alcance Políticas Descripción de actividades Flujograma del procedimiento - Reporte generados - Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender el concepto e importancia de auditoría nocturna 2. Identificar la estructura organizacional del área de auditoría nocturna. 3. Comprender la descripción de puestos del área de auditoría nocturna 4. Comprende los procedimientos del área auditoría nocturna. 5. Comprender el funcionamiento del software hotelero en relación al menú de auditoría nocturna 	<p>Reporte</p> <p>Lista de cotejo</p>

RECEPCIÓN

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	


PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Equipos colaborativos Aprendizaje auxiliado por las tecnologías de la información	Pintarrón Impresos: libros, revistas especializadas, formatos de recepción Equipo de proyección Equipo de cómputo Calculadora Simulador de hotel Software especializado Internet Videos

ESPACIO FORMATIVO


Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	

RECEPCIÓN

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	

**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"> - Diagnóstico de las necesidades de las áreas. - Objetivo general - Políticas de operación - Pronóstico de ocupación - Presupuesto por áreas - Asignación de responsabilidades
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	

RECEPCIÓN

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Sixto Báez Casillas	2009	<i>Hotelería (Cuarta Edición)</i>	Distrito Federal	México	Patría ISBN: 978-607-438-094-1
Nazaret Rodríguez Sánchez Escalonia	2016	<i>Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos</i>	Madrid	España	Ediciones Paraninfo S.A.
J. Antonio Dorado Juárez	2012	<i>Recepción y reservas</i>	Madrid	España	Editorial Síntesis ISBN: 8499589030
M. José, Olmo Garre	2014	<i>Operativa y gestión del departamento de pisos</i>	Madrid	España	Editorial Síntesis ISBN: 9788490770108
Herminia Sánchez Alfonso	2017	<i>Manual. Aprovechamiento y organización del office en alojamiento</i>	Madrid	España	Editorial CEP S.L. ISBN: 9788468193596
Sudhir Andrews	2013	<i>Hotel Front Office: A Training Manual</i>	New Delhi	India	Mc Graw Hill ISBN: 9781259004971

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	