

ASIGNATURA DE RESERVACIONES

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	24
4. Horas Prácticas	36
5. Horas Totales	60
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	4
7. Objetivo de Aprendizaje	El alumno coordinará las actividades del departamento de reservaciones, a través de la supervisión de los procedimientos operativos, estrategias de venta y contingencia y software especializado para elevar los niveles de ocupación del establecimiento.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Introducción al departamento de reservaciones	6	6	12
II. Operación del departamento de reservaciones	12	24	36
III. Revenue management	6	6	12
Totales	24	36	60

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	

RESERVACIONES

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	I. Introducción al departamento de reservaciones
2. Horas Teóricas	6
3. Horas Prácticas	6
4. Horas Totales	12
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno propondrá planes de alojamiento a huéspedes para lograr los niveles de ocupación

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Terminología del departamento de reservaciones	<p>Definir el concepto de reservación y su importancia en la hotelería</p> <p>Distinguir la terminología propia del departamento de reservaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Over booking - Forecast - Stay over - No show - Cut off - Allotment - Inventario - Up grade - Down grade - Split - Caminado 		<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Uso de razonamiento</p> <p>Organizado</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
Políticas y tipos de tarifa	<p>Explicar las Características y los tipos de reservaciones: (Individual y grupal)</p> <p>Describir los planes de alojamiento y sus características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Europeo - Todo incluido - Americano - Tiempo compartido - Continental <p>Identificar las políticas del departamento de reservaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -cambios -cancelaciones -reembolsos -descuentos -cortesías -promociones -penalizaciones -bonificaciones <p>Identificar los códigos de la planilla de reservación</p> <p>Describir los tipos de tarifas y el uso del tarifario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rack - Intercompañías - De agencias - De proveedores - Por temporada - Neta - Bruta - VIP - Convenio - Suplementos de tarifa - De paquetes 	<p>Proponer planes de alojamiento a los huéspedes</p> <p>Ejecutar políticas de reservaciones</p> <p>Codificar información de los huéspedes</p>	<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Uso de razonamiento</p> <p>Organizado</p> <p>Ético</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Trabajo en equipo</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
Estructura organizacional	<p>Identificar la estructura organizacional del departamento de reservaciones</p> <p>Explicar la descripción de puestos del departamento de reservaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerente de reservaciones -Asistente de reservaciones - Reservacionista 	<p>Elaborar organigramas del departamento de reservaciones</p> <p>Formular descripciones de puestos del departamento de reservaciones</p>	<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Uso de razonamiento</p> <p>Organizado</p> <p>Ético</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Asertivo</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	

RESERVACIONES

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 señalando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de hotel - Organigrama del departamento de reservaciones - Descripciones de puestos - Tipos de reservaciones ofertadas - Planes de alojamiento ofertados - Políticas de reservaciones - Tarifas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender el concepto de reservación, su importancia y la terminología del área de reservaciones 2. Identificar los tipos de reservaciones, planes y tarifas 3. Comprender las políticas del departamento de reservaciones 4. Identificar los códigos de la planilla de reservación 5. Identificar la estructura organizacional y descripciones de puesto del departamento de reservaciones 	<p>Reporte</p> <p>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	

RESERVACIONES

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Conferencia Análisis de casos Realización de trabajos de investigación	Pintarrón Impresos: libros, revistas especializadas Equipo de proyección Equipo de cómputo 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	

RESERVACIONES

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	II. Operación del departamento de reservaciones
2. Horas Teóricas	12
3. Horas Prácticas	24
4. Horas Totales	36
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno realizará reservaciones para controlar la ocupación del establecimiento de hospedaje.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Tipos de clientes	<p>Explicar las características de los tipos de clientes en los establecimientos de hospedaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normal - Frecuente - Luna mielero - Uso casa - Intercompañía - De agencia - VIP - No deseado <p>Distinguir las modalidades de pagos de los huéspedes</p> <p>Reconocer el alfabeto náutico</p>		<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Organizado</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
Procedimientos del departamento de reservaciones	<p>Describir los procedimientos de reservaciones y los formatos de requisición:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración - Confirmación - Cancelación - Reembolso - Cobro de no show <p>Explicar el uso y funcionamiento del software en reservaciones</p> <p>Distinguir las fechas cerradas a reservación, de acuerdo a la temporalidad</p>	Realizar reservaciones en establecimientos de hospedaje	<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Organizado</p> <p>Ético</p> <p>Proactivo</p> <p>Propositivo</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Trabajo en equipo</p>
Reportes de reservaciones	<p>Describir la estructura de los reportes de reservaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No shows - Llegadas y salidas anticipadas - Llegadas y salidas esperadas - Cuentas maestras - Forecast - Cupones - Créditos - Cancelaciones <p>Explicar el proceso de interpretación de resultados de los reportes de reservaciones</p>	Realizar interpretaciones los reportes de reservaciones	<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Organizado</p> <p>Ético</p> <p>Proactivo</p> <p>Propositivo</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	

RESERVACIONES

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 reservaciones, elabora un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de hotel - Tipos de clientes y su modalidad de pago - Documentación de los procedimientos operativos realizados: <li style="padding-left: 20px;">Nombre del procedimiento <li style="padding-left: 20px;">Objetivo <li style="padding-left: 20px;">Responsable <li style="padding-left: 20px;">Alcance <li style="padding-left: 20px;">Políticas <li style="padding-left: 20px;">Descripción de actividades <li style="padding-left: 20px;">Flujograma del procedimiento - Reportes generados y su interpretación - Evidencias fotográficas y audiovisuales de la simulación - Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los tipos de clientes y modalidades de pago 2. Comprender los procedimientos de reservación y formatos de requisición 3. Identificar el uso y funcionamiento del software especializado de reservación 4. Analizar el proceso de interpretación de resultados de los reportes de reservación 	<p>Reporte de simulación</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	

RESERVACIONES

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Aprendizaje auxiliado por las tecnologías de la información Análisis de casos Realización de trabajos de investigación	Pintarrón Impresos: libros, revistas especializadas Equipo de proyección Equipo de cómputo Internet Software hotelero 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	

RESERVACIONES

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	III. Revenue management
2. Horas Teóricas	6
3. Horas Prácticas	6
4. Horas Totales	12
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno propondrá estrategias de venta y de contingencias del revenue management para alcanzar las metas proyectadas del establecimiento

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Introducción al Revenue management	<p>Explicar la terminología de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Revenue management -Revenue manager -RevPar -Goppar -TrevPar -Lead time -Competitive set -ADR (tarifa media diaria) -Upselling -Cross-selling <p>Explicar la descripción de puestos del Revenue manager</p> <p>Explicar la importancia del revenue managment en la hotelería</p>	Formular descripciones de puestos del revenue manager	<p>Ético</p> <p>Responsable</p> <p>Respetuoso</p> <p>Organizado</p> <p>Honesto</p> <p>Propositivo</p> <p>Objetivo</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
Técnicas y estrategias del revenue management	<p>Distinguir las técnicas del revenue management y su objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Segmento de mercado -Pronóstico -Canales de distribución <p>Describir las estrategias de ventas y su proceso de formulación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comparación de históricos - Temporadas bajas - Temporadas de pick up <p>Describir las estrategias de contingencia en temporadas bajas y su proceso de formulación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño de paquetes: anuales, días festivos, fines de semana, puentes, eventos especiales 	<p>Seleccionar técnicas del revenue management de acuerdo al comportamiento estadístico</p> <p>Formular estrategias de ventas y de contingencias</p>	<p>Ético</p> <p>Responsable</p> <p>Respetuoso</p> <p>Organizado</p> <p>Honesto</p> <p>Propositivo</p> <p>Objetivo</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Creativo</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	

RESERVACIONES

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso del revenue management, elabora un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción de puestos - Técnicas aplicadas y su justificación - Estrategias de ventas y de contingencias identificadas - Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender la terminología del revenue management y su importancia 2. Identificar la descripción de puesto del revenue manager 3. Identificar las técnicas del revenue management 4. Analizar las estrategias de ventas y de contingencias del revenue management 	<p>Reporte</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	

RESERVACIONES

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Discusión en grupo Realización de trabajos de investigación Análisis de casos	Pintarrón Impresos: libros, revistas especializadas Equipo de proyección Equipo de cómputo Internet

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	

RESERVACIONES

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

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	

RESERVACIONES

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Talón Pilar	2014	<i>Yield Revenue Management en el sector hotelero</i>	Madrid	España	Agapea ISBN 8492954310
Fernández, María	2015	<i>Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento</i>	Málaga	España	IC Editorial ISBN 9788483646175
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 9788428396547

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	

RESERVACIONES

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Dorado. J. Antonio	2017	<i>Recepción y reservas</i>	Madrid	España	Síntesis ISBN: 9788499589039
Lumbreras, L. Soraya	2013	<i>Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento</i>	Madrid	España	Paraninfos ISBN: 9788428334532
Villanueva López Raúl	2012	<i>Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos</i>	Madrid	España	Ic Editorial ISBN 978-84-8364-625-0
Hernández, C. Claudia	2010	<i>Departamento de Reservas</i>	México	México	Trillas ISBN 9786071706423

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	