

PLANEACIÓN DIDÁCTICA DESDE LA ENSEÑANZA
BASADA EN COMPETENCIAS

Programa Educativo: TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN TURISMO	Facilitador: MTRA. YESENIA MENDOZA CRUZ
Cuatrimestre: 4 "A"	Periodo Escolar: SEPTIEMBRE-DICIEMBRE-2020

1. DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

Nombre de la asignatura:	Administración de Habitaciones				
Competencia(s) que desarrolla:	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.				
Horas prácticas:	40	Horas teóricas:	20	Horas totales:	60
Objetivo:	El alumno coordinará el departamento de ama de llaves, a través de la realización de procedimientos operativos, cumplimiento de estándares de calidad, considerando los tipos de mobiliario y equipo en habitaciones para satisfacer las expectativas de los huéspedes.				
Nombre de las unidades temáticas:	1. Introducción al departamento de ama de llaves 2. Operación del departamento de ama de llaves				

2. DATOS DE LAS UNIDADES TEMÁTICAS

Número y nombre de la unidad temática	Objetivo general por unidad temática	Temas de cada unidad temática
1. Introducción al departamento de ama de llaves	El alumno formulará descripciones de puestos del departamento de ama de llaves para la selección de personal.	Conceptos y terminología del departamento de ama de llaves Mobiliario y equipo en habitaciones Estructura organizacional y descripción de puestos del departamento de ama de llaves
2. Operación del departamento de ama de llaves	El alumno operará los procedimientos del departamento de Ama de llaves para contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad en empresas de hospedaje.	Procedimientos en habitaciones Procedimientos en áreas públicas Procedimientos en lavandería y ropería Seguridad e higiene en Ama de Llaves

3. SECUENCIA DIDÁCTICA POR UNIDAD TEMÁTICA(UNA TABLA POR UNIDAD DE CURSO)

Unidad:	Introducción al departamento de ama de llaves	Duración (Horas)*:	15
Objetivo de unidad:	El alumno formulará descripciones de puestos del departamento de ama de llaves para la selección de personal.		
Tipos de Saberes			
Saber	Saber Hacer	Ser	

Explicar la importancia del departamento de ama de llaves y su relación con otros departamentos de establecimientos de hospedaje

Describir la terminología del departamento de ama de llaves:

- Claves de estatus de habitaciones
- Discrepancias
- Camarista
- Blancos
- Lencería de cama
- Suministros
- Amenidades
- Tarjetas de habitación
- Llave maestra
- Cortesías
- Papelería de habitaciones
- Sábana de cuartos
- Papelería de habitaciones

Describir los tipos de blancos y sus características:

- Blancos de cama
- Blancos de habitación
- Blancos de baño

Describir los tipos de camas y sus características:

- Individual
- Matrimonial
- Queen
- King size

Identificar los tipos de mobiliario y equipo en habitaciones y sus características:

- Equipo mayor
- Equipo menor

Identificar los insumos, suministros y amenidades de las habitaciones.

PLANEACIÓN DIDÁCTICA DESDE LA ENSEÑANZA
BASADA EN COMPETENCIAS

Identificar la estructura organizacional del departamento de ama de llaves

Explicar la descripción de puestos del departamento de ama de llaves:

- Ama de llaves ejecutiva
- Ama de llaves/gobernanta
- Asistente de ama de llaves
- Supervisor general
- Supervisor de ama de llaves
- Camarista
- Control cuartos
- Mozo de camarista
- Jefe de áreas públicas
- Mozo de áreas públicas
- Encargado de shut
- Jefe de lavandería
- Lavador
- Marcador

Determinar el mobiliario y equipo en habitaciones	Responsable
Elaborar organigramas del departamento de ama de llaves.	Objetivo Organizado Analítico
Formular descripciones de puestos del departamento de ama de llaves.	Responsable Objetivo Organizado Analítico Responsable
	Objetivo Organizado Analítico Proactivo

Resultado de la unidad de aprendizaje

A partir de un trabajo de investigación al departamento de Ama de Llaves, elabora un reporte que incluya:

- Portada
- Introducción
- Nombre y ubicación del establecimiento
- Organigrama del departamento
- Descripción de puestos
- Descripción de los tipos de habitaciones
- Evidencias fotográficas de mobiliario y equipo de las habitaciones: camas, blancos, insumos, suministros y amenidades
- Conclusiones

Secuencia didáctica		
Actividades iniciales	Actividades de desarrollo	Actividades finales
<p>Presentación y escuchar las expectativas del grupo para la asignatura, dar indicaciones generales para el trabajo en línea, se trabajará mediante la aula de classroom y videoconferencias Telmex, aplicación de diagnóstico y actividad de integración para iniciar con el contenido de la asignatura.</p>	<p>De los conceptos del departamento de ama de llaves integrarán un un glosario, que complementará durante el cuatrimestre.</p> <p>Integrarán un catálogo de establecimientos de hospedaje del Valle del Mezquital.</p> <p>Del tema mobiliario y equipo de las habitaciones integrarán un mapa conceptual. en el identificarán los tipos de habitaciones y el mobiliario necesario.</p> <p>Identificarán la estructura organizacional de un establecimiento de hospedaje e identificaran el departamento integrando los perfiles y funciones de los mismos Determinarán la importancia del departamento de ama de llaves.</p>	<p>Integrarán un reporte que incluya:</p> <p>Portada</p> <p>Introducción</p> <p>Contexto de la región de influencia de los establecimientos de hospedaje (Valle del Mezquital)</p> <p>Organigramas de un establecimiento de Hospedaje (grandes, medianos y chicos) (describir la importancia de estos para la organización).</p> <p>Descripción de puestos, perfiles y funciones</p> <p>Descripción de los tipos de habitaciones</p> <p>Formatos necesarios para el depto de ama de llaves</p> <p>Conclusión</p> <p>Bibliografía</p> <p>Anexos (glosario)</p>
Medios y materiales didácticos:	Computadora, Internet	
Estrategias de enseñanza:	Aprendizaje orientado a proyectos, Proyecto colaborativo	
Técnicas de enseñanza:	Equipos	
Estrategias de aprendizaje:	Mapas conceptuales	
Evidencias de aprendizaje:	Portafolio de evidencias	

4. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE			
Tipo de Evaluación	Estrategia de Evaluación	Instrumento de Evaluación	
Evaluación Diagnóstica:	Pruebas de Rendimiento	Tipo de Instrumento	
		Examen	
Evaluación Formativa:		Tipo de instrumento	Valor del instrumento (%)
	Informes	Lista de Cotejo o verificación	30 %
	Pruebas de Rendimiento	Examen	30 %
	Portafolio de evidencias	Escala estimativa	30 %
	Mapa conceptual	Lista de Cotejo o verificación	10 %
			100 %
Evaluación Sumativa (Fecha de asignación de la calificación)	06/10/2020		

3. SECUENCIA DIDÁCTICA POR UNIDAD TEMÁTICA(UNA TABLA POR UNIDAD DE CURSO)

Unidad:	Operación del departamento de ama de llaves	Duración (Horas)*:	45
Objetivo de unidad:	El alumno operará los procedimientos del departamento de Ama de llaves para contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad en empresas de hospedaje.		
Tipos de Saberes			
Saber	Saber Hacer	Ser	

- Describir los procedimientos operativos en habitaciones y sus formatos:
- Distribución de carga de trabajo
 - Preparación de estación del carrito
 - Supervisión: limpieza, programas de mantenimiento a habitación y control de inventarios
 - Limpieza de habitación: permanencia (ocupada), salida (sucio) y profunda (fuera de servicio)
 - Control de llaves: llave de camarista, llave de piso, llave maestra y llave gran maestra
 - Manejo de VIP
 - Tendido de cama
 - Valores a la vista
 - Manejo de amenidades
 - Lost and found
 - Limpieza de baños
 - Cortesía nocturna
 - Manejo y aclaración de discrepancias

Describir los estándares aplicables al departamento de ama de llaves

- Describir las técnicas de supervisión de limpieza:
- De acuerdo al ABC de la limpieza
 - De arriba-abajo
 - De izquierda a derecha
 - Por check list

Explicar el uso y funcionamiento del software hotelero de acuerdo al estatus de la habitación

- Describir los procedimientos operativos de las áreas públicas y formatos
- Limpieza de lobby
 - Limpieza de baños
 - Limpieza de pasillos

PLANEACIÓN DIDÁCTICA DESDE LA ENSEÑANZA
BASADA EN COMPETENCIAS

- Supervisión de funciones de áreas públicas
- Objetos extraviados de los huéspedes
- Programas de limpieza y mantenimiento

Describir los estándares aplicables a los procedimientos operativos de áreas públicas.

Describir los procedimientos operativos del área de lavandería y sus formatos:

- Supervisión de funciones de lavandería
- Lavado de ropa de áreas de a y b
- Lavado de ropa de empleados

Describir los estándares aplicables al departamento de lavandería

Describir los procedimientos operativos del área de ropería y sus formatos:

- Marcado de blancos
- Entrada de blancos
- Salidas de blancos
- Bajas de blancos
- Blancos dañados
- Recepción y entrega de ropa de huésped

Describir los estándares aplicables al departamento de ropería

Explicar el uso y funcionamiento de software hotelero en el control de inventarios

Explicar los protocolos de seguridad e higiene aplicables en:

- Manejo de químicos
- Manejo de residuos peligrosos
- Manejo de mobiliario y equipos
- Seguridad personal
- Normas de seguridad

Realizar procedimientos operativos en habitaciones del departamento de ama de llaves

Realizar procedimientos operativos requeridos en áreas públicas del departamento de ama de llaves.

Realizar procedimientos operativos de lavandería y ropería del departamento de ama de llaves.

- Sistemático
- Proactivo
- Analítico
- Organizado
- Honesto
- Responsable
- Asertivo
- Comunicación efectiva
- Disciplinado
- Trabajo en equipo
- Sistemático
- Proactivo
- Analítico
- Organizado
- Honesto
- Responsable
- Asertivo
- Comunicación efectiva
- Disciplinado
- Trabajo en equipo.
- Sistemático
- Proactivo
- Analítico
- Organizado
- Honesto
- Responsable
- Asertivo
- Comunicación efectiva
- Disciplinado
- Trabajo en equipo
- Ético
- Organizado
- Responsable
- Analítico
- Objetivo

Resultado de la unidad de aprendizaje

A partir de una simulación de la operación del departamento de Ama de Llaves, elabora un reporte que contenga:

- Tipo de hotel
- Documentación de los procedimientos de habitaciones, áreas públicas, lavandería y ropería:
Nombre del procedimiento

- Área donde se desarrolla
- Objetivo
- Responsable
- Alcance
- Políticas
- Descripción de actividades
- Flujograma del Procedimiento
- Reporte generado
- Evidencias fotográficas de la simulación
- Seguimiento de Protocolos de seguridad e higiene aplicados
- Conclusiones

Secuencia didáctica		
Actividades iniciales	Actividades de desarrollo	Actividades finales
Escuchar las experiencias de los estudiantes hasta el momento, recordar porcentajes de evaluación.	Integrar los procedimientos necesarios para el montaje de las habitaciones para la prestación de los servicios hoteleros y la atención al cliente, de todas las áreas del departamento de ama de llaves considerando la relación con otros departamentos. Integrarán vídeos procedimentales en los que desarrollen describan cada actividad en la prestación de servicios.	Complementar el reporte integrando: Procedimientos de las áreas del departamento principalmente área de habitaciones. Conclusión Bibliografía y anexos Guión para integración del proyecto vídeo procedimental
Medios y materiales didácticos:	Computadora, Internet	
Estrategias de enseñanza:	Aprendizaje orientado a proyectos	
Técnicas de enseñanza:	Equipos	
Estrategias de aprendizaje:	Mapas conceptuales , Cuadros sinópticos	
Evidencias de aprendizaje:	Portafolio de evidencias	

4. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE			
Tipo de Evaluación	Estrategia de Evaluación	Instrumento de Evaluación	
Evaluación Diagnóstica:	Exposiciones orales	Tipo de Instrumento	
		Pruebas orales	
Evaluación Formativa:		Tipo de instrumento	Valor del instrumento (%)
		Proyectos	Lista de Cotejo o verificación
	Pruebas de Rendimiento	Examen	30 %
	Portafolio de evidencias	Escala estimativa	40 %
			100 %
Evaluación Sumativa (Fecha de asignación de la calificación)	09/12/2020		
5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO INTEGRADOR (Requisitar únicamente para asignaturas integradoras)			
Objetivo:			
Asignaturas que contribuyen a la competencia específica:			
Componentes del proyecto:			

MTRA. YESENIA MENDOZA CRUZ

Elaboró

El Nith, Ixmiquilpan, Hidalgo

Lugar

MTRA. ESTHER BOTHO CLEMENTE

Vo. Bo. del Director del PE

11/09/2020

Fecha de elaboración