

PLANEACIÓN DIDÁCTICA DESDE LA ENSEÑANZA  
BASADA EN COMPETENCIAS

Programa Educativo: TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN TURISMO	Facilitador: ING. QUETZABEL MORENO MAYORGA
Cuatrimestre: 4 "A"	Periodo Escolar: SEPTIEMBRE-DICIEMBRE-2020

### 1. DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

Nombre de la asignatura:	Calidad en Servicios de Hospitalidad				
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:	23	Horas teóricas:	22	Horas totales:	45
Objetivo:	El alumno formulara 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.				
Nombre de las unidades temáticas:	1. I. Calidad en los servicios de hospedaje 2. Mejora continua				

### 2. DATOS DE LAS UNIDADES TEMÁTICAS

Número y nombre de la unidad temática	Objetivo general por unidad temática	Temas de cada unidad temática
1. I. Calidad en los servicios de hospedaje	El alumno propondrá certificaciones y reconocimientos en la hotelería para garantizar la calidad de los servicios turísticos.	Introducción al área de calidad en hotelería  Estructura organizacional y funciones del área de calidad  Certificaciones y Reconocimientos de calidad

2. Mejora continua

**PLANEACIÓN DIDÁCTICA DESDE LA ENSEÑANZA  
BASADA EN COMPETENCIAS**



El alumno elaborará planes de mejora continua de los servicios de hospedaje para eficientar los procesos.

Metodología de calidad  
Plan de mejora continua

--	--	--

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

<b>Unidad:</b>	I. Calidad en los servicios de hospedaje	<b>Duración (Horas)*:</b>	20
<b>Objetivo de unidad:</b>	El alumno propondrá certificaciones y reconocimientos en la hotelería para garantizar la calidad de los servicios turísticos.		
Tipos de Saberes			
Saber	Saber Hacer	Ser	

Explicar la importancia de los prestadores turísticos en la calidad de los servicios de establecimientos de hospedaje.

Describir la terminología del área de calidad:

- Calidad
- Calidad en el servicio
- Estándar
- Distintivos
- Certificación
- Reconocimientos
- Control de calidad
- Auditoría
- Proceso
- Procedimiento
- Mejora continua
- Hallazgos
- Eficacia
- Eficiencia
- Buenas prácticas
- No conformidad
- Cultura de calidad
- Política de calidad
- Cliente

Identificar el sistema de clasificación hotelera mexicano.

Identificar las tendencias de la calidad en la hotelería.

Identificar la estructura organizacional del área de calidad en establecimientos hoteleros.

Explicar la descripción de puestos del área de calidad:

- Director de calidad
- Gerente de calidad
- Auxiliar de calidad

PLANEACIÓN DIDÁCTICA DESDE LA ENSEÑANZA  
BASADA EN COMPETENCIAS

Distinguir los criterios de certificación de calidad en establecimientos de hotelería.

Explicar las características de las certificaciones vigentes aplicables a hotelería y sus criterios de evaluación:

- Cristal

- Earth Check

- Leed

- Stars & Diamonds

- Great Place to work

- A (Accesibilidad)

- PETS FRIENDLY

Identificar la norma ISO 14:000.

Identificar los reconocimientos vigentes aplicables a hotelería y sus criterios de evaluación:

- Leading Hotels of the World

- Tesoros de México

Describir las capacidades de supervisión aplicadas a los establecimientos de hospedaje:

- Relacionadas con la planeación y el control

- Relacionadas con la organización, personal y desarrollo de empleados

- Relacionadas con la estimulación del desempeño individual y grupal

- Relacionadas con el manejo de dinámicas en el lugar de trabajo

Formular descripciones de puestos del área de calidad.

Gestionar la implementación de certificaciones y reconocimientos de calidad en la hotelería.

Supervisar la operación de las áreas de los establecimientos de hospedaje.

Analítico

Objetivo

Responsable

Analítico

Objetivo

Responsable

Propositivo

Organizado

Analítico

Objetivo

Responsable

Propositivo

Organizado

Capacidad de toma de decisiones

Capacidad de planeación

**Resultado de la unidad de aprendizaje**

A partir de una visita a un establecimiento de hospedaje, elabora un reporte que contenga:

- Introducción

- Tipo de hotel y su clasificación

- Organigrama del área de calidad

- Perfiles de puestos

- Análisis de prácticas de calidad

- Propuesta de certificaciones y reconocimientos de calidad aplicables y su justificación

- Propuesta de capacidad de supervisión

- Recomendaciones

- Conclusiones

Secuencia didáctica		
Actividades iniciales	Actividades de desarrollo	Actividades finales
<p>Encuadre de la asignatura Expectativas del alumno Resultados de aprendizaje Criterios de evaluación Evaluación diagnóstica</p>	<p>Explica la importancia de los prestadores turísticos en la en la calidad de los servicios turísticos de establecimiento de hospedaje mediante exposición de clase. Mediante mapas conceptuales el alumno identificar los conceptos en el área de calidad. Mediante investigaciones el alumno identificara sistema de clasificación hotelera mexicano, las tendencias de la calidad en la hotelería, la estructura organizacional del área de calidad en establecimientos hoteleros.</p> <p>mediante una investigación los alumnos explicarán la descripción de puestos del área de calidad. El alumno identifica y explica los sistemas de calidad las características de las certificaciones vigentes aplicables a hotelería y sus criterios de evaluación.</p>	<p>Evaluación final Avance de proyecto integrador</p>
<b>Medios y materiales didácticos:</b>	Computadora, Internet, Otros	
<b>Estrategias de enseñanza:</b>	Aprendizaje basado en problemas, Método de casos, Proyecto colaborativo	
<b>Técnicas de enseñanza:</b>	Panel, Otros	
<b>Estrategias de aprendizaje:</b>	Mapas conceptuales , Mapas mentales, Otros	
<b>Evidencias de aprendizaje:</b>	Avance de proyecto integrador	

4. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE			
Tipo de Evaluación	Estrategia de Evaluación	Instrumento de Evaluación	
Evaluación Diagnóstica:	Collage	Tipo de Instrumento	
		Escala estimativa	
Evaluación Formativa:		Tipo de instrumento	Valor del instrumento (%)
	Informes	Lista de Cotejo o verificación	50 %
	Pruebas de Rendimiento	Examen	30 %
	Otro	Escala estimativa	20 %
			100 %
Evaluación Sumativa (Fecha de asignación de la calificación)	16/10/2020		

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

<b>Unidad:</b>	Mejora continua	<b>Duración (Horas)*:</b>	25
<b>Objetivo de unidad:</b>	El alumno elaborará planes de mejora continua de los servicios de hospedaje para eficientar los procesos.		
<b>Tipos de Saberes</b>			
<b>Saber</b>	<b>Saber Hacer</b>	<b>Ser</b>	
<p>Describir la metodología del estándar de mejora continua: Ki-Wo Tsukau y sus herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de producto</li> <li>- Diagrama de proceso</li> <li>- Matriz de análisis</li> <li>- Formato de idea de mejora</li> </ul> <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.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación y seguimiento de acciones de mejora.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Detectar mejoras en los procedimientos de los establecimientos de hospedaje.</p> <p>Elaborar planes de mejora continua en la hotelería</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> <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>Resultado de la unidad de aprendizaje</b>			
<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>			

Secuencia didáctica		
Actividades iniciales	Actividades de desarrollo	Actividades finales
<p>Encuadre de la asignatura Resultados de aprendizaje Criterios de evaluación Evaluación diagnóstica</p>	<p>Describir la metodología del estándar para la mejora continua mediante exposiciones. Explicar la técnica de observación utilizada en la detección de áreas de mejora.  Definir el concepto e importancia del plan de mejora continua.  Describir la estructura del plan de mejora continua: - Planteamiento de proceso o problema a mejorar - Identificación de las causas que originan el problema. - Definición de objetivos generales de la empresa. - Definición de proyectos y acciones de mejora. - Planeación y seguimiento de acciones de mejora.</p>	<p>Evaluación Cierre del curso</p>
<b>Medios y materiales didácticos:</b>	Computadora, Internet	
<b>Estrategias de enseñanza:</b>	Aprendizaje basado en problemas, Método de casos, Aprendizaje orientado a proyectos, Proyecto colaborativo	
<b>Técnicas de enseñanza:</b>	Panel, Trabajo en binas, Dinámicas grupales, Otros	
<b>Estrategias de aprendizaje:</b>	Mapas conceptuales , Mapas mentales, Resumen, Síntesis	
<b>Evidencias de aprendizaje:</b>	Proyecto integrador	

4. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE				
Tipo de Evaluación	Estrategia de Evaluación	Instrumento de Evaluación		
Evaluación Diagnóstica:	Otro	Tipo de Instrumento		
		Escala estimativa		
Evaluación Formativa:		Tipo de instrumento	Valor del instrumento (%)	
		Exposiciones orales	Lista de Cotejo o verificación	50 %
		Pruebas de Rendimiento	Examen	30 %
		Otro	Escala estimativa	20 %
			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:				

ING. QUETZABEL MORENO MAYORGA

**Elaboró**

El Nith, Ixmiquilpan, Hidalgo

**Lugar**

MTRA. ESTHER BOTHO CLEMENTE

**Vo. Bo. del Director del PE**

06/09/2020

**Fecha de elaboración**