

Programa Educativo: TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN TURISMO	Facilitador: LIC. RAFAEL DARÍO CHAPARRO RANGEL
Cuatrimestre: 4 "A"	Periodo Escolar: SEPTIEMBRE-DICIEMBRE-2020

1. DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

Nombre de la asignatura:	Reservaciones				
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:	36	Horas teóricas:	24	Horas totales:	60
Objetivo:	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.				
Nombre de las unidades temáticas:	1. Introducción al departamento de reservaciones 2. Operación del departamento de reservaciones 3. Revenue management				

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 reservaciones	El alumno propondrá planes de alojamiento a huéspedes para lograr los niveles de ocupación	Terminología del departamento de reservaciones Políticas y tipos de tarifa Estructura organizacional
2. Operación del departamento de reservaciones	El alumno realizará reservaciones para controlar la ocupación del establecimiento de hospedaje.	Tipos de clientes Procedimientos del departamento de reservaciones Reportes de reservaciones
3. Revenue management	El alumno propondrá estrategias de venta y de contingencias del revenue management para alcanzar las metas proyectadas del establecimiento.	Introducción al Revenue management Técnicas y estrategias del revenue management

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

Unidad:	Introducción al departamento de reservaciones	Duración (Horas)*:	12
Objetivo de unidad:	El alumno propondrá planes de alojamiento a huéspedes para lograr los niveles de ocupación		
Tipos de Saberes			
Saber	Saber Hacer	Ser	

Definir el concepto de reservación y su importancia en la hotelería.

Distinguir la terminología propia del departamento de reservaciones:

- Over booking
- Forecast
- Stay over
- No show
- Cut off
- Allotment
- Inventario
- Up grade
- Down grade
- Split
- Caminado

Explicar las características y los tipos de reservaciones:

- Individual
- Grupál

Describir los planes de alojamiento y sus características:

- Europeo
- Todo incluido
- Americano
- Tiempo compartido
- Continental

Identificar las políticas del departamento de reservaciones:

- cambios
- cancelaciones
- reembolsos
- descuentos
- cortesías
- promociones
- penalizaciones
- bonificaciones

Identificar los códigos de la planilla de reservación.

PLANEACIÓN DIDÁCTICA DESDE LA ENSEÑANZA
BASADA EN COMPETENCIAS

Describir los tipos de tarifas y el uso del
tarifario:

- Rack
- Intercompañías
- De agencias
- De proveedores
- Por temporada

- Neta - Bruta - VIP - Convenio - Suplementos de tarifa - De paquetes	Proponer planes de alojamiento a los huéspedes. Ejecutar políticas de reservaciones. Codificar información de los huéspedes.	Analítico Objetivo Responsable Uso de razonamiento Organizado
Identificar la estructura organizacional del departamento de reservaciones.	Elaborar organigramas del departamento de reservaciones.	Analítico Objetivo Responsable Uso de razonamiento Organizado
Explicar la descripción de puestos del departamento Identificar la estructura organizacional del departamento de reservaciones.	Formular descripciones de puestos del departamento de reservaciones.	Ético Capacidad de toma de decisiones Trabajo en equipo
Explicar la descripción de puestos del departamento de reservaciones: - Gerente de reservaciones - Asistente de reservaciones - Reservacionista		Analítico Objetivo Responsable Uso de razonamiento Organizado Ético Trabajo en equipo Asertivo

Resultado de la unidad de aprendizaje

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

- Tipo de hotel
- Organigrama del departamento de reservaciones
- Descripciones de puestos
- Tipos de reservaciones ofertadas
- Planes de alojamiento ofertados
- Políticas de reservaciones
- Tarifas

Secuencia didáctica		
Actividades iniciales	Actividades de desarrollo	Actividades finales
Evaluación diagnóstica y Encuadre de la asignatura	Elaboración de un glosario de definiciones	Elaborar un plan de alojamiento (tipos de planes, políticas y códigos de reservaciones)
Medios y materiales didácticos:	Computadora, Internet, Bibliografía	
Estrategias de enseñanza:	Método de casos, Exposición	
Técnicas de enseñanza:	Discusión en pequeños grupos, Otros	
Estrategias de aprendizaje:	Cuadros sinópticos	
Evidencias de aprendizaje:	1.- Glosario de definiciones 2.- Plan de alojamiento	

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	Rúbrica	40 %
	Pruebas de Rendimiento	Examen	30 %
	Otro	Diario de clase	30 %
			100 %
Evaluación Sumativa (Fecha de asignación de la calificación)	25/09/2020		

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

Unidad:	Operación del departamento de reservaciones	Duración (Horas)*:	36
Objetivo de unidad:	El alumno realizará reservaciones para controlar la ocupación del establecimiento de hospedaje.		
Tipos de Saberes			
Saber	Saber Hacer	Ser	

Explicar las características de los tipos de clientes en los establecimientos de hospedaje:

- Normal
- Frecuente
- Lunamielero
- Uso casa
- Intercompañía
- De agencia
- VIP
- No deseado

Distinguir las modalidades de pagos de los huéspedes.

Reconocer el alfabeto náutico.

Describir los procedimientos de reservaciones y los formatos de requisición:

- Elaboración
- Confirmación
- Cancelación
- Reembolso
- Cobro de no show

Explicar el uso y funcionamiento del software en reservaciones.

Distinguir las fechas cerradas a reservación, de acuerdo a la temporalidad.

Describir la estructura de los reportes de reservaciones:

- No shows
- Llegadas y salidas anticipadas
- Llegadas y salidas esperadas
- Cuentas maestras
- Forecast
- Cupones
- Créditos
- Cancelaciones

Explicar el proceso de interpretación de resultados de los reportes de reservaciones.

	Realizar reservaciones en establecimientos de hospedaje. Realizar interpretaciones los reportes de reservaciones.	Analítico Objetivo Responsable Organizado Analítico Objetivo Responsable Organizado Ético Proactivo Propositivo Capacidad de toma de decisiones Trabajo en equipo Analítico Objetivo Responsable Organizado Ético Proactivo Propositivo Capacidad de toma de decisiones
--	--	---

Resultado de la unidad de aprendizaje

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

- Tipo de hotel
- Tipos de clientes y su modalidad de pago
- Documentación de los procedimientos operativos realizados:
 - Nombre del procedimiento
 - Objetivo
 - Responsable
 - Alcance
 - Políticas
 - Descripción de actividades
 - Flujograma del procedimiento
- Reportes generados y su interpretación
- Evidencias fotográficas y audiovisuales de la simulación
- Conclusiones

Secuencia didáctica		
Actividades iniciales	Actividades de desarrollo	Actividades finales
Elaboración de un mapa mental (tipos de clientes en establecimientos de hospedaje)	Descripción de procesos de Reservas (confirmación de reservas, cancelación, reembolso, no show) equipos de 3 integrantes	Elaboración de formatos del departamento (no show, llegadas y salidas anticipadas, esperadas, cuentas maestras, cupones, forecast, créditos y cancelaciones)
Medios y materiales didácticos:	Computadora, Internet	
Estrategias de enseñanza:	Método de casos, Simulación	
Técnicas de enseñanza:	Equipos, Taller, Otros	
Estrategias de aprendizaje:	Ejercicios mnemotécnicos, Otros	
Evidencias de aprendizaje:	1.- mapa mental 2.- Descripción de procedimientos 3.- catalogo de ejercicios	

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	
		Otro	
Evaluación Formativa:		Tipo de instrumento	Valor del instrumento (%)
	Pruebas de Rendimiento	Examen	30 %
	Portafolio de evidencias	Lista de Cotejo o verificación	50 %
	Mapa mental	Otro	20 %
			100 %
Evaluación Sumativa (Fecha de asignación de la calificación)	19/11/2020		

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

Unidad:	Revenue management	Duración (Horas)*:	12
Objetivo de unidad:	El alumno propondrá estrategias de venta y de contingencias del revenue management para alcanzar las metas proyectadas del establecimiento.		
Tipos de Saberes			
Saber	Saber Hacer	Ser	
Explicar la terminología de: -Revenue management -Revenue manager -RevPar -Goppar -TrevPar -Lead time -Competitive set -ADR (tarifa media diaria) -Upselling -Cross-selling	Formular descripciones de puestos del revenue manager Seleccionar técnicas del revenue management de acuerdo al comportamiento estadístico. Formular estrategias de ventas y de contingencias.	Ético Responsable Respetuoso Organizado Honesto Propositivo Objetivo Ético Responsable Respetuoso Organizado Honesto Propositivo Objetivo Capacidad de toma de decisiones Creativo	
Explicar la descripción de puestos del revenue manager			
Explicar la importancia del revenue management en la hotelería			
Distinguir las técnicas del revenue management y su objetivo: -Segmento de mercado -Pronóstico -Canales de distribución			
Describir las estrategias de ventas y su proceso de formulación: - Comparación de históricos - Temporadas bajas - Temporadas de pick up			
Describir las estrategias de contingencia en temporadas bajas y su proceso de formulación: - Diseño de paquetes: anuales, días festivos, fines de semana, puentes, eventos especiales			
Resultado de la unidad de aprendizaje			
A partir de un caso del revenue management, elabora un reporte que incluya:			
- Descripción de puestos - Técnicas aplicadas y su justificación			

- Estrategias de ventas y de contingencias identificadas
- Conclusiones

Secuencia didáctica		
Actividades iniciales	Actividades de desarrollo	Actividades finales
Definición de términos y conceptos	Foro de discusión importancia del revenue management , ventajas, desventajas, usos, aplicaciones,	Técnicas y estrategias para generar estadística de temporadas altas y bajas (equipos de 3 alumnos)
Medios y materiales didácticos:	Computadora, Internet	
Estrategias de enseñanza:	Método de casos, Analogías	
Técnicas de enseñanza:	Dinámicas grupales, Otros	
Estrategias de aprendizaje:	Cuadros comparativos, Ejercicios mnemotécnicos	
Evidencias de aprendizaje:	1.- Técnicas y estrategias para estadísticas 2.- 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	
		Otro	
Evaluación Formativa:		Tipo de instrumento	Valor del instrumento (%)
	Informes	Guía de observación	40 %
	Proyectos	Rúbrica	30 %
	Pruebas de Rendimiento	Examen	30 %
			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:			

LIC. RAFAEL DARÍO CHAPARRO RANGEL

Elaboró

El Nith, Ixmiquilpan, Hidalgo

Lugar

MTRA. ESTHER BOTHO CLEMENTE

Vo. Bo. del Director del PE

09/09/2020

Fecha de elaboración