

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:	Recepción				
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:	56	Horas teóricas:	34	Horas totales:	90
Objetivo:	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.				
Nombre de las unidades temáticas:	1. Operatividad y procedimientos del departamento de recepción 2. Teléfonos y Bell Boys 3. Auditoría Nocturna				

2. DATOS DE LAS UNIDADES TEMÁTICAS

Número y nombre de la unidad temática	Objetivo general por unidad temática	Temas de cada unidad temática
1. Operatividad y procedimientos del departamento de recepción	El alumno operará los procedimientos del departamento de recepción para satisfacer las necesidades de los huéspedes	Introducción al departamento de recepción Funciones y perfiles de puesto del departamento de recepción Tipos de habitaciones y Planilla de Tarifas Procedimientos Departamentales de Recepción
2. Teléfonos y Bell Boys	El alumno operará los procedimientos de los departamentos de Teléfonos y Bell Boys para ofrecer servicios de calidad al huésped	Operación del departamento de teléfonos Operatividad del departamento de Bell Boys
3. Auditoría Nocturna	El alumno operará los procedimientos del área de auditoría nocturna para el control de ingresos en el hotel.	Funciones y perfiles de puesto del departamento de auditoría nocturna Operatividad del área de Auditoría Nocturna

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

Unidad:	Operatividad y procedimientos del departamento de recepción	Duración (Horas)*:	42
Objetivo de unidad:	El alumno operará los procedimientos del departamento de recepción para satisfacer las necesidades de los huéspedes		
Tipos de Saberes			
Saber	Saber Hacer	Ser	

Explicar el objetivo e importancia del departamento de recepción en establecimientos turísticos.

Describir la terminología del departamento de recepción:

- 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

Reconocer la estructura organizacional del departamento de recepción.

Explicar el proceso de descripción de puestos de:

- Recepcionista/cajero recepcionista
- Jefe en Turno
- Asistente Administrativo
- Gerente de Recepción

Describir la tipología de habitaciones y sus características:

- Estudio
- Estándar
- Master Room
- Junior Suite
- Suite
- Master Suite
- Presidencial

Describir los tipos de habitaciones de acuerdo a su capacidad y sus

características:

- Sencilla
- Doble
- Triple
- Cuádruple
- Quíntuple

Explicar el uso de la planilla de tarifas.	Elaborar organigramas del departamento de recepción.	Analítico
Explicar el proceso de cálculo del impuesto hotelero.	Formular descripciones de puestos del departamento de recepción.	Organizado
Describir los procedimientos del departamento de recepción y sus formatos:	Calcular impuestos hoteleros en reservaciones de habitaciones.	Responsable
- Check in	Operar los procedimientos del departamento de recepción.	Comprometido
- Check out		Respetuoso
- Recepción de turno		Analítico
- Cambio de habitación		Disciplinado
- Up Grade		Organizado
- Seguimiento a quejas		Uso de razonamiento Responsable
- Reporte de cajero		Responsable
- Corte de caja		Trabajo en equipo Analítico
- Cambio de divisas		Capacidad de Toma de decisiones
- Manejo de discrepancias		Creativo
- Reportes de huéspedes		Responsable
- Saldos mayores		Trabajo en equipo Analítico
- Cajas de seguridad		Capacidad de toma de decisiones
- Elaboración y control de llaves		Creativo
Describir los estándares aplicables en el departamento de recepción.		
Explicar el uso y funcionamiento de software de recepción.		
Identificar el reglamento interno de los establecimientos de hospedaje.		

Resultado de la unidad de aprendizaje

A partir de una simulación de la operación del departamento de recepción, elabora un proyecto que contenga:

- Tipo de hotel
- Tipos de habitaciones, tarifas y cálculo de impuestos
- Organigrama
- Descripciones de puestos
- Documentación de los procedimientos del departamento:
 - Nombre del procedimiento
 - Objetivo

PLANEACIÓN DIDÁCTICA DESDE LA ENSEÑANZA
BASADA EN COMPETENCIAS



- | |
|--|
| Responsable |
| Alcance |
| Políticas |
| Descripción de actividades |
| Flujograma del procedimiento |
| - Reportes generados |
| - Evidencias fotográficas y audiovisuales de la simulación |
| - Reglamento interno del departamento |
| - Conclusiones |

Secuencia didáctica		
Actividades iniciales	Actividades de desarrollo	Actividades finales
Encuadre de la asignatura Exposición por parte de alumnos e Introducción al departamento de recepción (equipos de 3 a 4 integrantes)	Definición de terminología propia Elaboración de organigramas y descripción de puestos Cálculo de impuestos por concepto de cobro (equipos de 2 -3 alumnos)	Prácticas de realización de los procedimientos Control de lectura (reglamento interno de un hotel)
Medios y materiales didácticos:	Computadora, Internet	
Estrategias de enseñanza:	Aprendizaje basado en problemas, Analogías	
Técnicas de enseñanza:	Mesa redonda	
Estrategias de aprendizaje:	Líneas de tiempo, Otros	
Evidencias de aprendizaje:	1.-Exposición depto de Recepción 2.- Portafolio de ejercicios de calculo de tarifas 3. Linea del tiempo (procedimientos) 4.- Control de lectura	

4. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE			
Tipo de Evaluación	Estrategia de Evaluación	Instrumento de Evaluación	
Evaluación Diagnóstica:	Entrevistas	Tipo de Instrumento	
		Otro	
Evaluación Formativa:		Tipo de instrumento	Valor del instrumento (%)
	Exposiciones orales	Rúbrica	10 %
	Informes	Guía de observación	20 %
	Pruebas de Rendimiento	Examen	30 %
	Portafolio de evidencias	Registro anecdótico	30 %
	Otro	Guía de observación	10 %
			100 %
Evaluación Sumativa (Fecha de asignación de la calificación)	15/10/2020		

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

Unidad:	Teléfonos y Bell Boys	Duración (Horas)*:	16
Objetivo de unidad:	El alumno operará los procedimientos de los departamento de Teléfonos y Bell Boys para ofrecer servicios de calidad al huésped		
Tipos de Saberes			
Saber	Saber Hacer	Ser	

Describir la estructura organizacional del departamento de teléfonos.

Explicar la descripción de puestos de:

- Operadora de teléfonos
- Jefe de teléfonos

Describir los procedimientos del departamento de teléfonos y sus formatos:

- Manejo de conmutador
- Control y manejo de llamadas

- Cargos por tipos de llamadas

- Atención telefónica
- Llamada despertador
- Bitácora departamental
- Etiquetado telefónico

Describir los estándares aplicables en el departamento de teléfonos.

Explicar el uso y funcionamiento de software hotelero en relación al menú teléfono.

Identificar las tendencias de conectividad de los servicios de comunicación en la hotelería.

Identificar la estructura organizacional del departamento de Bell Boys.

Explicar la descripción de puestos de:

- Bell Boys
- Valet Parking
- Capitan de Bell Boys

Describir los procedimientos del departamento de Bell Boys y estándares aplicables:

- Llenado de bitácora de turno

- Control de equipaje
- Control de Check Room
- Presentación de Habitación

	Elaborar organigrama del departamento de teléfonos.	Analítico Disciplinado Organizado
	Operar los procedimientos del departamento de teléfonos.	Uso de razonamiento Responsable Capacidad de toma de decisiones
	Elaborar organigramas del departamento de Bell Boys.	Analítico Disciplinado Organizado
	Operar los procedimientos del departamento de Bell Boys.	Uso de razonamiento Responsable Capacidad de toma de decisiones
Resultado de la unidad de aprendizaje		
A partir de una simulación de la operación del departamento de teléfonos y Bell Boys, elabora un proyecto que contenga:		
- Organigrama de los departamentos - Descripciones de puestos - Documentación de los procedimientos de ambos departamentos: - Nombre del procedimiento - Objetivo - Responsable - Alcance - Políticas - Descripción de actividades - Flujograma del procedimiento - Reporte generados - Evidencias fotográficas de la simulación - Conclusiones		

Secuencia didáctica		
Actividades iniciales	Actividades de desarrollo	Actividades finales
Describir los procedimientos comunes del departamento	Elaboración de un mapa conceptual (Teléfonos) Generación de un Cuadro sinóptico (Botones)	Realizar ejercicios de ambos departamentos y llenado de formatos de control (portafolio de ejercicios)
Medios y materiales didácticos:	Computadora, Internet	
Estrategias de enseñanza:	Analogías, Simulación	
Técnicas de enseñanza:	Taller, Otros	
Estrategias de aprendizaje:	Mapas mentales, Cuadros sinópticos, Ejercicios mnemotécnicos	
Evidencias de aprendizaje:	1.- Mapa conceptual (teléfonos) 2.- Cuadro sinóptico (Botones) 3.- Portafolio de ejercicios (formatos)	

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	Registro anecdótico	40 %
	Mapa conceptual	Guía de observación	15 %
	Otro	Otro	15 %
			100 %
Evaluación Sumativa (Fecha de asignación de la calificación)	12/11/2020		

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

Unidad:	Auditoría Nocturna	Duración (Horas)*:	32
Objetivo de unidad:	El alumno operará los procedimientos del área de auditoría nocturna para el control de ingresos en el hotel.		

Tipos de Saberes

Saber	Saber Hacer	Ser
Definir el concepto e importancia de la auditoría nocturna.	Elaborar organigramas del departamento de Auditoría Nocturna.	Analítico
Identificar la estructura organizacional del departamento de auditoría nocturna.	Operar los procedimientos del área de Auditoría Nocturna.	Disciplinado
Explicar la descripción de puestos de:		Organizado
- Auditor nocturno		Uso de razonamiento Responsable
- Jefe de auditoria		Ético
Describir los procedimientos del área de Auditoría Nocturna y los formatos:		Honesto
- Cargo y abono		Responsable
- Descuentos		Trabajo en equipo Analítico
- Misceláneos		Capacidad de toma de decisiones
- Sabana de rentas		Capacidad para trabajar bajo presión
- Arqueo de caja		
- Ajustes		
- Conciliación de cuentas		
- Manejo de folios		
- Paid out		
Explicar el uso y funcionamiento del software hotelero con relación al menú de auditoría nocturna.		

Resultado de la unidad de aprendizaje

A partir de un caso de Auditoría Nocturna, elabora un reporte que incluya:

- Organigrama del departamento
- Descripción de puesto
- Documentación de procedimientos:
 - Nombre del procedimiento
 - Objetivo
 - Responsable
 - Alcance
 - Políticas
 - Descripción de actividades
 - Flujograma del procedimiento
- Reporte generados

- Conclusiones

Secuencia didáctica		
Actividades iniciales	Actividades de desarrollo	Actividades finales
Explicar la descripción de puestos del auditor	Elabora un reporte que incluye organigrama, descripción de puestos, documentación del procedimiento,	Elaboración de reportes de auditoría Conclusiones de unidad (individual)
Medios y materiales didácticos:	Computadora, Internet	
Estrategias de enseñanza:	Método de casos, Analogías	
Técnicas de enseñanza:	Taller	
Estrategias de aprendizaje:	Resumen	
Evidencias de aprendizaje:	1.- Reporte organigrama y descrip. puestos 2.- portafolio 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 (%)
	Informes	Lista de Cotejo o verificación	20 %
	Pruebas de Rendimiento	Examen	30 %
	Portafolio de evidencias	Lista de Cotejo o verificación	50 %
			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

10/09/2020

Fecha de elaboración