

### ASIGNATURA DE ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

<b>1. Competencias</b>	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
<b>2. Cuatrimestre</b>	Cuarto
<b>3. Horas Teóricas</b>	20
<b>4. Horas Prácticas</b>	40
<b>5. Horas Totales</b>	60
<b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	4
<b>7. Objetivo de Aprendizaje</b>	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.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
<b>I. Introducción al departamento de ama de llaves</b>	10	5	15
<b>II. Operación del departamento de ama de llaves</b>	10	35	45
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>40</b>	<b>60</b>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>I. Introducción al departamento de ama de llaves</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	10
<b>3. Horas Prácticas</b>	5
<b>4. Horas Totales</b>	15
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno formulará descripciones de puestos del departamento de ama de llaves para la selección de personal.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Conceptos y terminología del departamento de ama de llaves	<p>Explicar la importancia del departamento de ama de llaves y su relación con otros departamentos de establecimientos de hospedaje</p> <p>Describir la terminología del departamento de ama de llaves:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Claves de estatus de habitaciones</li> <li>- Discrepancias</li> <li>- Camarista</li> <li>- Blancos</li> <li>- Lencería de cama</li> <li>- Suministros</li> <li>- Amenidades</li> <li>- Tarjetas de habitación</li> <li>- Llave maestra</li> <li>- Cortesías</li> <li>- Papelería de habitaciones</li> <li>- Sábana de cuartos</li> <li>- Papelería de habitaciones</li> </ul>		Responsable Objetivo Organizado Analítico
Mobiliario y equipo en habitaciones	Describir los tipos de blancos y sus características:	Determinar el mobiliario y equipo en habitaciones	Responsable Objetivo Organizado

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Blancos de cama</li> <li>- Blancos de habitación</li> <li>- Blancos de baño</li> </ul> <p>Describir los tipos de camas y sus características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Individual</li> <li>- Matrimonial</li> <li>- Queen</li> <li>- King size</li> </ul> <p>Identificar los tipos de mobiliario y equipo en habitaciones y sus características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo mayor</li> <li>- Equipo menor</li> </ul> <p>Identificar los insumos, suministros y amenidades de las habitaciones.</p>		Analítico
Estructura organizacional y descripción de puestos del departamento de ama de llaves	<p>Identificar la estructura organizacional del departamento de ama de llaves</p> <p>Explicar la descripción de puestos del departamento de ama de llaves:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ama de llaves ejecutiva</li> <li>-Ama de llaves/gobernanta</li> <li>-Asistente de ama de llaves</li> <li>-Supervisor general</li> <li>-Supervisor de ama de llaves</li> <li>-Camarista</li> <li>-Control cuartos</li> <li>-Mozo de camarista</li> <li>-Jefe de áreas públicas</li> <li>- Mozo de áreas públicas</li> <li>- Encargado de shut</li> </ul>	<p>Elaborar organigramas del departamento de ama de llaves.</p> <p>Formular descripciones de puestos del departamento de ama de llaves.</p>	<p>Responsable</p> <p>Objetivo</p> <p>Organizado</p> <p>Analítico</p> <p>Proactivo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	-Jefe de lavandería -Lavador -Marcador		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un trabajo de investigación al departamento de Ama de Llaves, elabora un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Portada</li> <li>-Introducción</li> <li>-Nombre y ubicación del establecimiento</li> <li>-Organigrama del departamento</li> <li>-Descripción de puestos</li> <li>- Descripción de los tipos de habitaciones</li> <li>- Evidencias fotográficas de mobiliario y equipo de las habitaciones: camas, blancos, insumos, suministros y amenidades</li> <li>- Conclusiones</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender la importancia del departamento de ama de llaves y su relación con otros departamentos</li> <li>2. Comprender la terminología utilizada en el departamento de ama de llaves</li> <li>3. Identificar la estructura organizacional del departamento de ama de llaves</li> <li>4. Identificar el mobiliario y equipo de las habitaciones</li> <li>5. Analizar la descripción de puestos del departamento de ama de llaves</li> </ol>	<p>Reporte Lista de cotejo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

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

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>II. Operación del departamento de ama de llaves</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	10
<b>3. Horas Prácticas</b>	35
<b>4. Horas Totales</b>	45
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno operará los procedimientos del departamento de Ama de llaves para contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad en empresas de hospedaje.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Procedimientos en habitaciones	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 (sucia) 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	Realizar procedimientos operativos en habitaciones del departamento de ama de llaves	Sistemático Proactivo Analítico Organizado Honesto Responsable Asertivo Comunicación efectiva Disciplinado Trabajo en equipo

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	<p>discrepancias</p> <p>Describir los estándares aplicables al departamento de ama de llaves</p> <p>Describir las técnicas de supervisión de limpieza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De acuerdo al ABC de la limpieza</li> <li>- De arriba-abajo</li> <li>- De izquierda a derecha</li> <li>- Por check list</li> </ul> <p>Explicar el uso y funcionamiento del software hotelero de acuerdo al estatus de la habitación</p>		
Procedimientos en áreas públicas	<p>Describir los procedimientos operativos de las áreas públicas y formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Limpieza de lobby</li> <li>-Limpieza de baños</li> <li>-Limpieza de pasillos</li> <li>-Supervisión de funciones de áreas públicas</li> <li>-Objetos extraviados de los huéspedes</li> <li>- Programas de limpieza y mantenimiento</li> </ul> <p>Describir los estándares aplicables a los procedimientos operativos de áreas públicas.</p>	Realizar procedimientos operativos requeridos en áreas públicas del departamento de ama de llaves.	<p>Sistemático</p> <p>Proactivo</p> <p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Honesto</p> <p>Responsable</p> <p>Asertivo</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Disciplinado</p> <p>Trabajo en equipo.</p>
Procedimientos en lavandería y ropería	<p>Describir los procedimientos operativos del área de lavandería y sus formatos:</p>	Realizar procedimientos operativos de lavandería y ropería del departamento de ama	<p>Sistemático</p> <p>Proactivo</p> <p>Analítico</p> <p>Organizado</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisión de funciones de lavandería</li> <li>- Lavado de ropa de áreas de a y b</li> <li>- Lavado de ropa de empleados</li> </ul> <p>Describir los estándares aplicables al departamento de lavandería</p> <p>Describir los procedimientos operativos del área de ropería y sus formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marcado de blancos</li> <li>- Entrada de blancos</li> <li>- Salidas de blancos</li> <li>- Bajas de blancos</li> <li>- Blancos dañados</li> <li>- Recepción y entrega de ropa de huésped</li> </ul> <p>Describir los estándares aplicables al departamento de ropería</p> <p>Explicar el uso y funcionamiento de software hotelero en el control de inventarios</p>	de llaves.	<p>Honesto</p> <p>Responsable</p> <p>Asertivo</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Disciplinado</p> <p>Trabajo en equipo</p>
Seguridad e higiene en Ama de Llaves	<p>Explicar los protocolos de seguridad e higiene aplicables en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de químicos</li> <li>- Manejo de residuos peligrosos</li> <li>- Manejo de mobiliario y equipos</li> <li>- Seguridad personal</li> <li>- Normas de seguridad</li> </ul>		<p>Ético</p> <p>Organizado</p> <p>Responsable</p> <p>Análítico</p> <p>Objetivo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

## 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 Ama de Llaves, elabora un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de hotel</li> <li>- Documentación de los procedimientos de habitaciones, áreas públicas, lavandería y ropería:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre del procedimiento</li> <li>Área donde se desarrolla</li> <li>Objetivo</li> <li>Responsable</li> <li>Alcance</li> <li>Políticas</li> <li>Descripción de actividades</li> <li>Flujograma del Procedimiento</li> </ul> </li> <li>- Reporte generado</li> <li>- Evidencias fotográficas de la simulación</li> <li>- Seguimiento de Protocolos de seguridad e higiene aplicados</li> <li>- Conclusiones</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar los procedimientos en habitaciones, formatos y estándares</li> <li>2. Identificar los procedimientos de áreas públicas, formatos y estándares</li> <li>3. Identificar los procedimientos de lavandería y ropería, formatos y estándares</li> <li>4. Analizar los protocolos de seguridad e higiene en el departamento de ama de llaves</li> </ol>	<p>Reporte Guía de observación</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Aprendizaje basado en proyectos Aprendizaje auxiliado por las tecnologías	Equipo de cómputo Proyector Internet Pintarrón Videos Impresos: casos, revistas especializadas Software especializado

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

## ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

### CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>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.</p>	<p>Elabora un programa operativo de las áreas de establecimientos de hospedaje que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico de las necesidades de las áreas.</li> <li>- Objetivo general</li> <li>- Políticas de operación</li> <li>- Pronóstico de ocupación</li> <li>- Presupuesto por áreas</li> <li>- Asignación de responsabilidades</li> </ul>
<p>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.</p>	<p>Elabora un informe de organización de actividades que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de tareas</li> <li>- Tiempo de ejecución</li> <li>- Recursos necesarios</li> <li>- Área y persona responsable</li> <li>- Observaciones</li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título del Documento</b>	<b>Ciudad</b>	<b>País</b>	<b>Editorial</b>
Ascanio, Alfredo	(2011)	<i>Principios de administración hotelera</i>	Distrito Federal	México	Trillas ISBN: 9786071708779
Olmo, María José	(2012)	<i>Gestión de departamentos de pisos</i>	Madrid	España	Editorial Síntesis, S.A. ISBN: 8499589022
Walker, John R.	(2015)	<i>Administración de la hospitalidad</i>	Distrito Federal	México	Pearson educación ISBN: 9786073233484
Hassanienn, Ahmed	(2016)	<i>El negocio de la hospitalidad</i>	Distrito Federal	México	Trillas ISBN 106071721067
Báez, Sixto	(2011)	<i>Hotelería 4a Edición</i>	Distrito Federal	México	Grupo Editorial Patria ISBN 9786074380941
Feijo, José Luis	(2014)	<i>La gestión aplicada a hotelería y turismo</i>	Buenos Aires	Argentina	Editoria Ugerman ISBN 9789879468265
Guillén Pérez Carolina	(2013)	<i>Lavado de ropa en alojamientos</i>	Madrid	España	Editorial paraninfo S.A. ISBN 13978842833454
Mesalles Lluís	(2016)	<i>La gobernanta, técnica de regiduría de pisos en un hotel de calidad</i>	Barcelona	España	Editorial LAERTES ISBN: 9788475848815

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	