


ASIGNATURA DE RELACIONES PÚBLICAS Y CONCIERGE

1. Competencias	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.
2. Cuatrimestre	Quinto
3. Horas Teóricas	18
4. Horas Prácticas	27
5. Horas Totales	45
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	3
7. Objetivo de Aprendizaje	El alumno coordinará el área de concierge, a través del desarrollo de procedimientos aplicables, software especializado y estrategias de relaciones públicas para satisfacer las necesidades de los clientes y mejorar la imagen de los establecimientos de hospedaje.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Concierge	8	12	20
II. Relaciones públicas	10	15	25
Totales	18	27	45


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

RELACIONES PÚBLICAS Y CONCIERGE


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	I. Concierge
2. Horas Teóricas	8
3. Horas Prácticas	12
4. Horas Totales	20
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno implementará los procedimientos operativos del área de concierge para contribuir a la satisfacción de los clientes.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Generalidades del área de Concierge	<p>Definir el concepto e importancia de concierge en los establecimientos de hospedaje.</p> <p>Explicar la estructura organizacional del área de concierge.</p> <p>Explicar la descripción del perfil del puesto del área de concierge.</p> <p>Identificar las funciones de la Asociación de Concierge en México (Les clefs d'Or México).</p> <p>Explicar la importancia de la certificación Llaves de oro.</p>	Elaborar perfiles de puestos del área de concierge.	<p>Disciplinado</p> <p>Organizado</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p>

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


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Procedimientos del área de Concierge	<p>Describir los procedimientos operativos del área de concierge y sus formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada - Atención a VIP´s - Atención a lunamieleros - Información y orientación - Lost and found - Manejo de correspondencia - Requerimientos de servicios - Robos - Seguimiento a solicitudes, quejas y felicitaciones - Traslados <p>Identificar los estándares aplicables a los procedimientos operativos del área de concierge.</p> <p>Explicar el uso y funcionamiento del software especializado en concierge.</p>	Realizar procedimientos de concierge.	<p>Disciplinado</p> <p>Organizado</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Ético</p> <p>Puntual</p>

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

RELACIONES PÚBLICAS Y CONCIERGE

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una simulación de la operación del área de concierge, elabora un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de hotel - Estructura organizacional del área - Perfil de puestos - Documentación de los procedimientos realizados: <ul style="list-style-type: none"> Nombre del procedimiento Objetivo Responsable Alcance Políticas Descripción de actividades Flujograma del procedimiento - Reporte generados - Evidencias audiovisuales de la simulación - Estándares seguidos - Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender el concepto e importancia de concierge en los establecimientos de hospedaje 2. Identificar la estructura organizacional del área de concierge y perfil del puestos 3. Identificar la función de la Asociación de Concierge en México (Les clefs d'Or México) y la importancia de la certificación Llaves de oro 4. Comprender los procedimientos del área de concierge, estándares y formatos 5. Comprender el uso y funcionamiento del software especializado en concierge 	<p>Reporte Lista de cotejo-Guía de observación</p>

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


RELACIONES PÚBLICAS Y CONCIERGE

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

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

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	


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

RELACIONES PÚBLICAS Y CONCIERGE


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	II. Relaciones públicas
2. Horas Teóricas	10
3. Horas Prácticas	15
4. Horas Totales	25
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno seleccionará estrategias de relaciones públicas para el posicionamiento de la industria del hospedaje en el sector.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Introducción al área de relaciones públicas	<p>Explicar el objetivo e importancia del área de relaciones públicas en la hotelería.</p> <p>Explicar las características de las relaciones públicas en hotelería.</p> <p>Identificar los canales de comunicación en los establecimientos de hospedaje.</p> <p>Identificar la estructura organizacional del área de relaciones públicas y el perfil de puestos.</p>	Elaborar perfiles de puestos del área de relaciones públicas.	Responsable Disciplinado Organizado
Relaciones públicas	<p>Identificar la clasificación de las relaciones públicas y su importancia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internas - Externas <p>Identificar las audiencias de las relaciones públicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accionistas 		Responsable Disciplinado Organizado

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


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	<ul style="list-style-type: none"> - Huéspedes - Gobierno - Sociedad - Colaboradores <p>Explicar las tendencias de las relaciones públicas en la hotelería.</p>		
Estrategias de relaciones públicas	<p>Explicar las características de las estrategias de comunicación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manuales - Reuniones informativas - Revista interna - Buzón de sugerencias - Circulares <p>Explicar las características de las estrategias de comunicación externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patrocinios - Comunicados de prensa - Ruedas de prensa - Inauguraciones - Reinauguraciones - Presentación de productos - Cabildeo 	Seleccionar estrategias de relaciones públicas de acuerdo a las necesidades de mercadotecnia y percepción de la audiencia.	Disciplinado Organizado Objetivo Responsable

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

RELACIONES PÚBLICAS Y CONCIERGE

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso de relaciones públicas en hotelería, elabora un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del establecimiento - Canales de comunicación identificados - Estructura organizacional del área - Perfil y descripción de puestos - Tipo de audiencia - Estrategias de relaciones públicas identificadas: internas y externas - Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender el concepto, objetivo e importancia del área de relaciones públicas en la hotelería 2. Identificar los canales de comunicación en los establecimientos de hospedaje 3. Identificar la estructura organizacional del área de relaciones públicas y el perfil de puestos 4. Comprender la clasificación de las relaciones públicas, su importancia, audiencias y tendencias 5. Analizar las estrategias de comunicación internas, externas y sus características 	<p>Reporte Rúbrica</p>

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


RELACIONES PÚBLICAS Y CONCIERGE

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

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

ESPACIO FORMATIVO


Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

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


RELACIONES PÚBLICAS Y CONCIERGE

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

Capacidad	Criterios de Desempeño
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>Elabora un programa operativo de las áreas de establecimientos de hospedaje que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico de las necesidades de las áreas. - Objetivo general - Políticas de operación - Pronóstico de ocupación - Presupuesto por áreas - Asignación de responsabilidades
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>Elabora un informe de organización de actividades que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción de tareas - Tiempo de ejecución - Recursos necesarios - Área y persona responsable - Observaciones
Ejecutar las actividades de las áreas de Recepción, Ama de llaves, Reservas, Teléfonos, Concierge, Bellboy, Animación, grupos y Convenciones, Recursos Humanos, y Centros de consumo considerando el programa operativo, cronograma de actividades, manuales de operación, recursos asignados, estándares de calidad y procedimientos, para el logro de los objetivos de establecimientos de hospedaje.	<p>Elabora un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Listas de verificación acorde a los estándares de calidad -Incidencias observadas -Formatos de control -Análisis de observaciones -Conclusiones

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


Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Evaluar resultados de la operación de las áreas de Recepción, Ama de llaves, Reservas, Teléfonos, Concierge, Bellboy, Animación, grupos y Convenciones, Recursos Humanos considerando herramientas de control e instrumentos de evaluación, para establecer acciones de mejora continua en los establecimientos de hospedaje</p>	<p>Elabora un informe de resultados de la operación de las áreas de los establecimientos de hospedaje que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Análisis de indicadores internos y externos -Análisis del logro de objetivos - Análisis de resultados de las estrategias de mercadotecnia y venta implementadas -Acciones de mejora -Recomendaciones

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

RELACIONES PÚBLICAS Y CONCIERGE

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Asociación Nacional de conserjes de hoteles	(2017)	<i>Estatuto de las llaves de oro españolas</i>	Madrid	España	Asociación nacional de conserjes de hoteles
Báez Sixto	(2012)	<i>Hotelería</i>	México	México	Patria
Barquero Cabrero José Daniel	(2008)	<i>El libro de oro de las relaciones públicas y marketing</i>	Barcelona	España	Deusto
Castillo A.	(2012)	<i>Relaciones públicas, Teoría e historia</i>	Barcelona	España	Uoc
Muñoz Boda María Soledad	(2016)	<i>. Protocolo y Relaciones públicas</i>	Madrid	España	Paraninfo
Rios Szalay Jorge	(2012)	<i>Relaciones públicas, su administración en las organizaciones</i>	México	México	Trillas
Wilcox D.	(2012)	<i>Relaciones públicas, estrategias y tácticas</i>	Madrid	España	Pearson

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