



## BACHILLERATO TECNOLÓGICO EN TURISMO Programa de Estudio

### I. Identificación del curso:

<b>Escuela que lo imparte</b>	<i>Escuela Preparatoria Regional de Chapala Escuela Preparatoria Regional de Tequila Escuela Vocacional</i>
<b>Nombre del Módulo de Aprendizaje</b>	<i>Recepción de Huéspedes</i>

<b>Departamento</b>	<b>Academia</b>	<b>Tipo de módulo</b>
<i>Tecnológico en Servicios Turísticos</i>	<i>Gestión Hotelera</i>	<i>Curso-taller</i>

<b>Ciclo en que se ubica</b>	<b>Fecha de elaboración</b>
<i>Primero</i>	<i>30 de julio de 2013</i>

<b>Clave</b>	<b>Horas teoría</b>	<b>Horas práctica</b>	<b>Total de horas</b>	<b>Créditos</b>
	<i>19</i>	<i>57</i>	<i>76</i>	<i>9</i>

<b>Área de formación</b>	<i>Básica Particular Obligatoria</i>
--------------------------	--------------------------------------

### II. Presentación:

El desarrollo de las diversas actividades presentadas en el siguiente programa de estudio tienen como propósito principal formar alumnos competentes en contextos de la industria de la hospitalidad, las cuales le permitan desarrollar actividades relacionadas en el ambiente de los procesos operativos y administrativos de los diferentes establecimientos de hospedaje en el área de recepción o frontt-desk, permitiéndoles entrar a uno de los sectores de la industria hotelera más importantes; aquí se analiza y reflexiona la importancia de este espacio, con sus diferentes técnicas, elementos, características, equipos, materiales y tecnología a seguir para el recibimiento de huéspedes (check-in y chekc-out), para describir las funciones de este apartado se contará con los departamentos que se relaciona y vincula para realizar el proceso administrativo y operativo de todo registro y salida de clientes, grupos, entre otros, que se manejan en los diferentes establecimientos de hospedaje.

### III. Competencias:

<b>Profesionales</b>	<b>Básicas</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Registran al cliente.</li><li>2. Asignan la habitación.</li><li>3. Facturan los servicios proporcionados en el bar, restaurante y alojamiento.</li><li>4. Presenta documentación al cliente y cobran el importe correspondiente.</li></ol> <b>Extendida</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Atiende al huésped de acuerdo a las normas de seguridad e</li></ol>
----------------------	--



	<p>higiene y políticas establecidas por la empresa.</p> <p><b>Estándar</b>  <b>C0045</b> Prestar servicios de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal.</p>
<b>Disciplinares</b>	<p><b>Comunicación</b>  <b>8.</b> Valora el pensamiento lógico en el proceso comunicativo en su vida cotidiana y académica.</p> <p><b>Humanidades</b>  <b>5.</b> Construye, evalúa y mejora distintos tipos de argumentos, sobre su vida cotidiana de acuerdo con los principios lógicos.</p>
<b>Genéricas</b>	<p><b>Piensa crítica y reflexivamente</b>  <b>5.</b> Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.          Atributos:          5.1. Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo.</p> <p><b>Trabaja en forma colaborativa</b>  <b>8.</b> Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.          Atributos:          8.3. Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.</p>

**IV. Propósito:**

Aplica las diferentes técnicas de recibimiento, registro y salida a clientes, mediante el adiestramiento del área de recepción con los procedimientos adecuados e indicados según las características y tamaño de cada uno de los diferentes tipos establecimientos de hospedaje.

**V. Selección de estrategias de enseñanza aprendizaje para el desarrollo de competencias:**

<b>Estrategia de enseñanza aprendizaje para el Módulo</b>	<b>Estrategia de enseñanza aprendizaje para la actividad integradora</b>
<p><b>a. Aprendizaje Basado en Problemas</b>  <b>b. Estudio de casos</b>  <b>c. Aprendizaje Orientado a Proyectos</b></p>	<p><b>a. Aprendizaje Basado en Problemas</b>  <b>b. Estudio de Casos</b>  <b>c. Aprendizaje Orientado a Proyectos</b></p>
<p><b>Descripción de la actividad integradora:</b></p>	<p>Efectuar prácticas de observación y familiarización a los diferentes establecimientos de hospedaje (internas o externas) en el área de RECEPCION, (mediante visitas guiadas, academias y de inspección); para ver la diferencia entre hoteles de ciudad, de playa, montaña, ciudades coloniales y pueblos mágicos.</p>

**VI. Actividades de aprendizaje:**



**a. Unidades temáticas**

**I. La hotelería y el turismo**

- Relación de turismo con hotelería
- Importancia de la hotelería en el turismo
- Por tipos de establecimientos
- Por categorización, dimensión, ubicación y construcción
- Por formas de operar y administrar
- Por la calidad y diversidad de servicio

**II. Organización hotelera**

- Organigramas hoteleros
- Descripción de puestos y requisitos de personal
- Relación de recepción con otros departamentos

**III. Recepción a huéspedes**

- Equipo y material de trabajo
- Control, tipos y estándares de cuartos
- Técnicas y procedimientos de recepción
- Manejo de reservaciones, Check-in y Check-Out
- Manejo de grupos, paquetes y planes de estancia
- Manejo de clientes VIP, ejecutivos y de negocios
- Reportes de teléfonos, mantenimiento y seguridad
- Reportes de ama de llaves y botones
- Reportes con caja-recepción
- Políticas departamentales de recepción

**IV. Recepción nocturna**

- Aspectos importantes de recepción nocturna (normas de seguridad, emergencias)
- Revisiones de saldos altos, depósitos, cuentas maestras y grupos
- Recapitulación nocturna de habitaciones e ingresos
- Relación e importancia con la auditoria nocturna (pendiente del turno)

**V. Prácticas de hoteleras**

- Pláticas con personal de Caja-Recepción de diferentes hoteles
- Efectuar visitas guiadas, académicas y de inspección a establecimientos de hospedaje para sus prácticas de observación y familiarización

**b. Funciones de aprendizaje**

<b>Actividades de la Unidad I</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indaga, diferencia y valora la importancia del turismo y la hotelería.</li><li>• Localiza e identifica la clasificación y categorización de los diferentes hoteles.</li><li>• Análisis de la clasificación hotelera nacionales e internacionales.</li></ul>
<b>Actividades de la Unidad II</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar de los diferentes organigramas hoteleros.</li><li>• Reconocer los distintos tipos de departamentos y/o áreas de los establecimientos de hospedaje.</li><li>• Analizar la importancia y relación entre los departamentos hoteleros.</li></ul>
<b>Actividades de la Unidad III</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realiza diferentes técnicas y procedimientos de registro a huésped.</li><li>• Elaborar y manejar los diferentes reportes de recepción</li><li>• Conocimiento y ejecución de las diferentes políticas departamentales de</li></ul>



	caja-recepción
<b>Actividades de la Unidad IV</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la importancia de la recapitulación nocturna.</li> <li>• Elabora y maneja los procedimientos de una recapitulación nocturna con la auditoría</li> </ul>
<b>Actividades de la Unidad V</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar todo tipo de ejercicios prácticos de recepción a huéspedes dentro del laboratorio de turismo llevando a cabo actuaciones de los alumnos donde adquieran roles de recepcionista, huésped, ama de llaves, etc. y entiendan, reflexionen y comprendan situaciones que pueden presentarse en la vida real.</li> <li>• Realizar visitas guiadas, académicas o de inspección a diferentes hoteles, en área local, estatal o nacional.</li> </ul>
<b>Actividad integradora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparación y evaluación entre estándares de la clasificación e importancia de la hotelería y el turismo a través de visitas hoteleras o presentación de videos.</li> <li>• Efectuar un análisis de las estructuras de organización hotelera, en los libros, la tecnología y la realidad, a través de visitas hoteleras y ver diferencias con la realidad hotelera.</li> <li>• Efectuar los ejercicios prácticos de las técnicas de un check-in y check-out.</li> <li>• Propuesta de solución para la organización de ciclo de conferencias con personal del área de recepción hotelera.</li> <li>• Propuesta de un plática con un recepcionista nocturno y/o un auditor nocturno hotelero.</li> <li>• Propuesta de un ciclo de conferencias con el sector hotelero y efectuar prácticas de familiarización en ese sector.</li> </ul>

**c. Sub-funciones específicas de aprendizaje**

<b>Sub-funciones de las actividades de la Unidad I</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesora las diferentes páginas para localizar información en internet de las diferencias del turismo y la hotelería en los laboratorios de cómputo para que identifique el turismo y la hotelería.</li> <li>• Sugiere a los alumnos la integración y presentación la clasificación y categorización de los hoteles en el aula de clases y laboratorio.</li> <li>• Verifica la bitácora de recepción al iniciar el turno de trabajo, revisa las actividades a realizar y pendientes de trabajo del turno.</li> </ul> <p><b>Alumno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indaga la información en el escuela y el sector hotelero, comunicación, relación y vinculación donde destaca la importancia en el turismo.</li> <li>• Presenta información en la reconoce la clasificación de los hoteles y categorías distinguiendo la diferencia por sus servicios e instalaciones.</li> <li>• Realiza y presenta la bitácora de recepción al iniciar el turno, las actividades así como la clasificación de los hoteles nacionales e internacionales.</li> </ul>
<b>Sub-funciones de las actividades de la Unidad II</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Induce la información de las funciones y jerarquías en el organigrama de un hotel así como los perfiles y experiencias de cada personal.</li> <li>• Tutela a los estudiantes para localizar la información de los departamentos y áreas de hoteles.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clasifica la información de los departamentos de hotel</li></ul> <p><b>Alumno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interpreta y distingue al personal en los organigramas de los hoteles.</li><li>• Muestra y construye la información identificada de los departamentos y áreas de los hoteles</li><li>• Analiza y reflexiona en cada uno de los departamentos identificando tareas específicas</li></ul>
<b>Sub-funciones de las actividades de la Unidad III</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Explica y ordena la información de las técnicas y procedimientos de registrar a los huéspedes en el hotel a través de un simulacro en el aula de clases, toma acuerdos de presentación de la técnica.</li><li>• Generaliza la información de los reportes de recepción, informa a los estudiantes de las tareas a realizar, asesora en los detalles de la tarea.</li><li>• Explica e informa las políticas departamentales caja-recepción y las funciones a realizar, induce la tarea a desarrollar, da respuesta a las inquietudes de los alumnos</li></ul> <p><b>Alumno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El estudiante utiliza las técnicas de registro de los huéspedes en los hoteles, los formatos en los que expresa el dominio y la utilización, pregunta detalles de la tarea.</li><li>• Interpreta los reportes de recepción, pone en práctica el manejo y llenado de los reportes que se utilizan en esta área.</li><li>• Pregunta sus dudas, establecen acuerdos para la presentación de las tareas.</li></ul>
<b>Sub-funciones de las actividades de la Unidad IV</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Explica y responde las preguntas generadas por la actividad de la recepción nocturna en la recepción, solicita las tareas en las que demuestra la capacidad y reconocimiento de las actividades de la recepción en este turno.</li><li>• Explica las actividades que realiza la auditoria nocturna, responde a la lluvia de preguntas de los alumnos y establecen acuerdos de la entrega de tareas</li></ul> <p><b>Alumno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica y clasifica las actividades realizadas en la recepción nocturna en los hoteles.</li><li>• Identifica y clasifica los formatos y actividades de la auditoria, pregunta sus dudas y acuerda con la entrega de la actividad</li></ul>
<b>Sub-funciones de las actividades de la Unidad V</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Induce a los alumnos a realizar actividades de casos prácticos en los que se aborden distintas situaciones reales en la recepción. Establece acuerdos en la participación de los alumnos interpretando roles distintos de los actores que intervienen en la recepción de un hotel.</li><li>• Planifica y programa visitas guiadas, establece condiciones y objetivos de la vista en alguno de los hoteles de la localidad.</li></ul> <p><b>Alumno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Analiza y reflexiona en los casos de recepción, pregunta acerca de las condiciones de entrega y establece acuerdos</li></ul>



<p><b>Actividad integradora</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe indicaciones y el objetivo de la visita a los hoteles..</li> </ul>
	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evalúa la bitácora, actividades durante la práctica del turno</li> <li>Valora los conocimientos adquiridos en el desarrollo e identificación de la organización de los hoteles, características, tipos de hoteles, servicios, organigramas de los hoteles.</li> <li>Valora las actividades realizadas por los alumnos de las actividades en los registros, reportes, caja-recepción a través del check-in y check out de los huéspedes.</li> <li>Invita a un recepcionista nocturno para que realice una plática con los alumnos de ambos turnos, posteriormente en clase recupera conocimientos adquiridos, y solicita un reporte de los puntos interés de la plática.</li> <li>Invita algún experto del sector hotelero con la finalidad de establecer contacto y permita las prácticas de los alumnos en los hoteles, así como también resuelve las dudas que surgen entre los alumnos sobre el funcionamiento dentro del área de recepción.</li> </ul> <p><b>Alumno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pone en marcha los conocimientos adquiridos en el transcurso de los contenidos, evalúa el trabajo presentado en donde muestre conocimientos en los estándares de calidad en los contenidos temáticos.</li> <li>Explica y conecta la información adquirida a través de las exposiciones en clase de la información obtenida en el proceso del contenido de la primera unidad.</li> <li>Ejecuta las actividades del check in y check out para ser evaluado por el profesor en que se visualicen las habilidades en el registro de un huésped.</li> <li>Externa sus puntos de vista en relación a la conferencia y presenta el reporte de acuerdo a las indicaciones del profesor.</li> <li>Escucha con atención y toma nota de la intervención del experto entrega el reporte para su portafolio de evidencias.</li> </ul>

<p><b>d. Elementos de competencia</b></p>	
<p><b>Elementos de competencia de las actividades de la Unidad I</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de word con información previa para las visitas guiadas en el sector hotelero en relación a la comunicación, relaciones y vinculaciones y visita los lugares (grupo) escuela y el sector hotelero, comunicación, relación y vinculación.</li> <li>Cuadro sinóptico donde refiera la clasificación y categorización de los hoteles, los alumnos utilizan las tecnologías de la comunicación y lo presentan en salón de clases con el recurso del cañón/proyector.</li> <li>Bitácora de recepción en la que manifieste las actividades realizadas en la jornada, el profesor evalúa el conocimiento de los alumnos, empresas del sector, (vvidas), pláticas, conferencias entre otros.</li> </ul>
<p><b>Elementos de competencia de las actividades de la Unidad II</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa conceptual de los diversos organigramas de los hoteles de diferentes tipos y clasificaciones en los que el alumno distinga y contraste la información adquirida.</li> <li>Cuadro sinóptico de las principales actividades de los departamentos de los hoteles en este identifica las actividades propias de cada área.</li> </ul>





	<ul style="list-style-type: none"><li>Resumen de las actividades principales en los hoteles, categorías, clasificación entre otros el alumno distingue y contrasta la información adquirida y expone en grupo.</li></ul>
<b>Elementos de competencia de las actividades de la Unidad III</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Exposición en el salón de clases de las técnicas y procedimientos de para registrar a un huésped en donde se evalué las habilidades y desempeños de los alumnos.</li><li>Formatos de reportes de la recepción el alumno relaciona cada uno de los formatos y su llenado para su correcta aplicación.</li><li>Manual de políticas y procedimientos de la caja recepción, los alumnos demuestran habilidades, destrezas e interpretación para operar el manual.</li></ul>
<b>Elementos de competencia de las actividades de la Unidad IV</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Inventario de actividades en la recepción nocturna, los alumnos profundizan y comentan las actividades a desarrollar con aprendizaje significativo, con el uso de estudio de casos.</li><li>Mapa conceptual o mapa de ideas de los formatos de la recepción nocturna en los demuestre habilidades y conocimientos en el manejo de los mismos.</li></ul>
<b>Elementos de competencia de las actividades de la Unidad V</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Reporte de actividades, información o datos obtenidos dentro de su visita de inspección dentro de un hotel, enlistando lo que se desarrolla en las diversas áreas con las que cuenta dicho establecimiento y que servirá como evidencia en su portafolio.</li><li>Listado de las funciones que observaron desarrolla cada integrante del personal que labora dentro del hotel, analizando actitudes, comportamiento, trato hacia los huéspedes, y posteriormente cotejarlo con los compañeros dentro del salón llevando a cabo una lluvia de ideas para debatir entre lo que cada alumno percibe.</li></ul>
<b>Actividad integradora</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Visitas guiadas a empresas del ramo hotelero, conferencias, participación en congresos de turismo y hotelería y otros más.</li><li>Manual de actividades donde ubique el organigrama de hoteles, características, tipos de hoteles, servicios de los hoteles.</li><li>Exposición de las actividades de recepción, registro de un huésped, formatos, caja- recepción, check in check out en un simulacro de la recepción de un hotel.</li><li>Reporte para su portafolio de evidencias de las experiencias analizadas y reflexionadas en la visita de un conferencista de un recepcionista nocturno.</li><li>Informe de los conocimientos más importantes que cada alumno rescató dentro de lo vivido en la visita de inspección a cierto establecimiento de hospedaje, presentarlo al grupo en un texto breve, claro y concreto.</li></ul>

## VII. Criterios de desempeño:

### El alumno es competente cuando:

- Verifica la bitácora de recepción.
- Revisa las actividades a realizar y pendientes de trabajo del turno.
- Verifica el reporte de llegadas programadas en el sistema de operación.
- Corroborar las llegadas del día, fechas de estancia y la frecuencia con la que se hospeda el huésped en el establecimiento.
- Revisa las características con las que debe de contar la habitación reservada por el huésped.
- Confirma el pago provisional del huésped.



- Comprueba en el sistema de operación que el tipo de garantía de pago de la reservación esté registrado.
- Dispone de las tarjetas de registro para las llegadas esperadas de huéspedes.
- Imprime con la información personal del huésped.
- Anexa la llave de la habitación en caso de que haya disponibilidad de habitaciones.
- Reporta faltantes/sobrantes de dinero en el fondo de caja.
- Recibe al huésped.
- Da la bienvenida al establecimiento, y ofrece sus servicios.
- Verifica la reservación del huésped.
- Coteja los datos del huésped con los descritos en la reservación.
- Corroboras las fechas de la estancia del huésped.
- Revisa las notas generales de la reservación y realiza el check in del huésped.
- Solicita al huésped una identificación y el llenado de la tarjeta de registro.
- Corroboras los datos y los requerimientos del huésped incluidos en la tarjeta de registro.
- Valida la información de la tarjeta de registro con la firma del huésped.
- Proporciona al huésped información sobre los servicios que presta el establecimiento y sobre los servicios externos.
- Revisa en el sistema de operación la forma de pago.
- Requiere al huésped la forma de pago.
- Otorga la llave de la habitación al huésped, y ofreciendo al huésped asistencia para el traslado de su equipaje y para la ubicación de su habitación.
- Acciones a realizar cuando las habitaciones asignadas al huésped se encuentran ocupadas al check in.
- Acciones a realizar ante llegadas de huéspedes anticipadas/posteriores a la fecha determinada en la reservación.

#### VIII. Indicadores de logro de las competencias:

<b>Conceptuales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acciones a realizar ante pagos del huésped con tarjetas sin fondos, billetes falsos y cuando las transferencias bancarias no son hechas con puntualidad.</li><li>• Acciones a realizar cuando las habitaciones asignadas al huésped se encuentran ocupadas al check in.</li><li>• Acciones a realizar ante llegadas de huéspedes anticipadas/posteriores a la fecha determinada en la reservación.</li><li>• Acciones a realizar ante fallas técnicas en el sistema de operación.</li></ul>
<b>Procedimentales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La manera en que interactúa coordinadamente con personas de otras áreas del establecimiento para la recepción y atención del huésped.</li></ul>
<b>Actitudinales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cooperación: La manera en que aplica el procedimiento determinado</li><li>• Orden: La manera en que aplica el procedimiento determinado por el establecimiento para la asignación de habitaciones.</li><li>• Amabilidad: La manera en que muestra cordialidad y respeto al recibir y atender al huésped.</li><li>• Iniciativa La manera en que ofrece alternativas al huésped ante situaciones inesperadas durante el check in.</li><li>• Limpieza: La manera en que su presentación personal demuestra pulcritud.</li><li>• Orden: La manera en que realiza cada una de las actividades del check in de acuerdo al procedimiento determinado por el establecimiento.</li></ul>





	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tolerancia: La manera en que muestra atención y comprensión ante la alteración del comportamiento de los huéspedes y da opciones de solución a su problema.</li></ul>
--	---

**IX. Nivel de logro de las competencias:**

<i>El nivel de logro de las competencias del programa se clasificará de la siguiente forma:</i>		
<b>O</b>	<b>ÓPTIMO</b>	<b>91-100</b>
<b>A</b>	<b>AVANZADO</b>	<b>81-90</b>
<b>S</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>71-80</b>
<b>B</b>	<b>BÁSICO</b>	<b>60-70</b>
<b>I</b>	<b>INSUFICIENTE</b>	<b>0-59</b>

Dicha escala describe los valores cualitativos del logro de competencias y sus rangos cuantitativos, organizados por nivel de prioridad con base en la semaforización propuesta por el COPEEMS; donde el color rojo delimita a los estudiantes que no han desarrollado la competencia (insuficiente), amarillo para aquellos que su adquisición se encuentra en vías de desarrollo (básico, suficiente), así como el verde para aquellos que ya la han desarrollado (avanzado y óptimo).

**X. Evaluación del aprendizaje:**

Tipo de evaluación según el agente	Finalidad y momento de la evaluación
a. Autoevaluación	a. Diagnóstica
b. Co-evaluación	b. Formativa
c. Hetero evaluación	c. Sumativa

**XI. Parámetros de evaluación:**

<b>Porcentajes de la calificación: Distribución según los indicadores de desempeño</b>	( 30 ) % Conceptuales ( 50 ) % Procedimentales ( 20 ) % Actitudinales
<b>Logro de los EC (Estándares de Competencia)</b>	40 % Estándar C0045 Prestar servicios de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal.

**XII. Instrumentos de evaluación:**

a. Debate
<b>b. Presentación</b>
c. Examen oral
d. Examen escrito



- e. Proyecto
- f. Solución de problema**
- g. Ensayo
- h. Reporte, crítica o artículo
- i. Estudio de casos**
- j. Portafolio**
- k. Diario
- l. Rúbrica**
- m. Lista de cotejo

### XIII. Acreditación:

Las requeridas por la normatividad "Reglamento general de evaluación y promoción de alumnos de la Universidad de Guadalajara".

**Artículo 5.** "El resultado final de las evaluaciones será expresado conforme a la escala de calificaciones centesimal de 0 a 100, en números enteros, considerando como mínima aprobatoria la calificación de 60".

**Artículo 20.** "Para que el alumno tenga derecho el registro del resultado final de la evaluación en el período ordinario, establecido en el calendario escolar aprobado por el H. Consejo General Universitario, se requiere:

- I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente, y
- II. Tener un mínimo de asistencia del 80% a clases y actividades registradas durante el curso".

**Artículo 27.** "Para que el alumno tenga derecho al registro de la calificación en el periodo extraordinario, se requiere:

- I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente.
- II. Haber pagado el arancel y presentar el comprobante correspondiente.
- III. Tener un mínimo de asistencia del 65% a clases y actividades registradas durante el curso".

### XIV. Bibliografía:

#### **Básica**

- Báez, S. (2009) Hotelaría, 4ta. Edición, Grupo editorial Patria, México.
- Delmar, S. (2009), Mantenimiento de hoteles. La seguridad y comodidad del huésped, Editorial Trillas, México.
- Lattin, G. W., (2011), Administración Moderna de Hoteles Y Moteles, Editorial Trillas, México.

#### **Complementaria**

- Molina, Sergio, (2007).Fundamentos del Nuevo Turismo de la Fase Industria I a la de Innovación. 1ª. Edición, México, Editorial Trillas,
- Chin Kye-Sung, (2001) Atención al cliente en hotelaría, Ed. Paraninfo. España.



- Gallego L. (2002) Gestión de Hoteles nueva visión. Ed. Paraninfo. España.

#### XV. Materiales y recursos educativos necesarios para su desarrollo:

- El Manual de usuario del software de administración hotelera.
- Video – tutoriales en hotelería
- Manejo de un Software de administración hotelera SABRE

#### XVI. Infraestructura necesaria para su desarrollo:

- Laboratorio de cómputo y el laboratorio de Hotelería.

#### XVII. Vinculación con otros módulos de aprendizaje:

- English Customer Service
- Eventos y grupos
- Habilidad numérica y gráfica
- Ética aplicada al campo laboral
- Software Administrativo
- Actividad física y salud en el trabajo
- Áreas de servicio al huésped

#### XVIII. Glosario de términos:

- **Ajuste:** Se refiere al movimiento financiero que se realiza cuando algún huésped rechaza un cargo por los servicios prestados.
- **Amenidades:** Son los presentes, amenidades o beneficios otorgados al huésped por bienvenida, aniversarios, luna de miel, bodas, y contingencias sucedidas en su registro. Pueden o no estar incluidas en los servicios contratados.
- **Bitácora de recepción:** Es la lista de actividades a realizar por el recepcionista durante
- **Check in:** Es el registro de entrada del huésped.
- **Check out:** También conocido como registro de la salida del huésped.
- **Cortesías:** Se refiere a la manera en que el huésped realiza el pago de los servicios prestados. Puede ser dinero en efectivo, tarjeta de crédito/débito, cheques de viajero, divisa extranjera y cupones.
- **Fondo de caja:** Se le conoce de esta forma a la cantidad de efectivo establecida para la operación de la recepción y cuyo uso es exclusivo para el servicio de los huéspedes. Está integrado por dinero en efectivo y documentos tales como misceláneos, cupones y facturas.
- **Formas de pago:** Son los centros de consumo, actividades de esparcimiento,
- **Llave de la habitación:** Puede ser metálica o bien tarjetas electrónicas.
- **Movimientos financieros:** Son el cierre de terminal de punto de venta, cupones con el monto total pagado, cobro por efectivo y misceláneos.
- **Reportes:** Se refiere al soporte documental de algún servicio prestado al huésped.
- su turno y que están previamente determinadas por el responsable de recepción.

#### XIX. Perfil del docente:

- **Experiencia académica en el desarrollo de estrategias de aprendizaje y evaluación:** para



las competencias del ámbito administrativo, de comunicación, registro y servicio a huéspedes.

- **Formación profesional en disciplinas afines al módulo de aprendizaje, preferentemente en:** Turismo, en Hotelería, Administración y carreras afines.

<b>Nombre de los participantes en su elaboración</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adrián Gutiérrez Hernández</li><li>• Alfonso Miguel Padilla Ojeda</li><li>• Ana Isabel Loreto Castañeda</li><li>• Claudia Francisca Sandoval Cortes</li><li>• Elvira Romero Beltrán</li><li>• Gloria Noemi Estrada Figueroa</li><li>• María Del Carmen Pérez Loyola</li><li>• Sandra Ascencio Aguirre</li></ul>
<b>Fecha última actualización</b>	