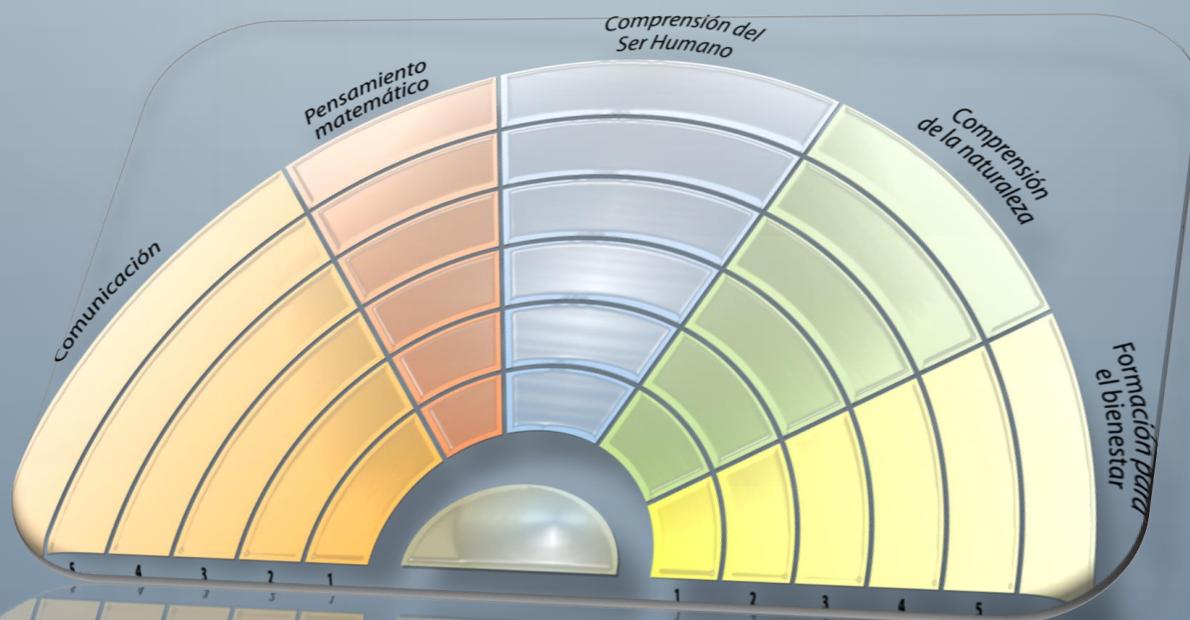




UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

SISTEMA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

BACHILLERATO GENERAL POR COMPETENCIAS



TRAYECTORIA DE APRENDIZAJE
ESPECIALIZANTE (TAE) DE:
SERVICIOS TURÍSTICOS

PROGRAMA DE LA UNIDAD DE
APRENDIZAJE DE:
RECEPCIÓN EN HOTELERÍA



BACHILLERATO GENERAL POR COMPETENCIAS

Nombre de la TAE: **Servicios turísticos**

Programa de curso

I.- Identificación del curso

Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	Recepción en hotelería¹
-------------------------------------	---

Ciclo	
3er.	

Fecha de elaboración	
Noviembre 2009	

Clave	Horas de teoría	Horas de práctica	Total de horas	Valor de créditos
	12	45	57	5

Tipo de curso	CT (Curso Taller)
Conocimientos previos	

Área de formación	Especializante.
-------------------	------------------------

II.- Presentación

La industria turística es una de las más importantes del mundo y básica para el desarrollo económico de nuestro país por ser la principal generadora de divisas; en esta unidad de aprendizaje de recepción de hotelería, pretende formar alumnos capaces de desarrollar actividades relacionadas en el ámbito de la administración turística específicamente en la hotelería, permitiéndoles así acceder al mercado laboral o continuar en el nivel medio superior.

Es elemental que los alumnos conozcan antecedentes históricos sobre cuándo y dónde se ha ejercido esta actividad turística de la hotelería como un servicio de alojamiento y las diversas formas de ofrecer hospedaje. Así mismo la importancia y repercusiones económicas que ha tenido el sector turístico hotelero.

Se analizará los diferentes tipos de servicios hoteleros, su estructura organizacional, sus funciones departamentales, etc. para que puedan encontrar diferencias entre las clasificaciones de la industria hotelera.

¹ Programa evaluado por el Consejo para la Evaluación de la Educación Tipo Media Superior A.C. (COPEEMS) mediante Dictamen de fecha 16 de febrero del 2011



Una vez que el alumno analice y describa las funciones de los departamentos de alojamiento, de recepción y reservas, tomando en cuenta a las demás áreas vinculadas, podrá describir el proceso de administración de un hotel, de acuerdo a las características del servicio.

III.- Competencia genérica

Comprensión del ser humano y ciudadanía.

IV.- Objetivo general

Identifica la estructura, funciones y herramientas para el adecuado manejo de los recursos de una empresa hotelera.

V.- Competencias específicas

Organiza y aplica instrumentos básicos para la atención de calidad a los usuarios de la empresa hotelera.

VI.- Atributos de la competencia

Conocimientos (saberes teóricos y procedimentales)

- Antecedentes Históricos y de evolución de la empresa hotelera.
- Técnicas empleadas en las diferentes áreas que conforman los establecimientos de hospedaje y el funcionamiento organizacional y operacional de los hoteles.
- Planeación y comercialización de los servicios hoteleros.

Habilidades (saberes prácticos)

- Favorecer el trabajo colaborativo y autónomo.
- Habilidad en el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- Gestión de la información.
- Construye ambientes, entornos y climas para lograr un ambiente agradable en el aprendizaje.
 - Favorece entre los estudiantes el deseo de aprender y proporciona herramientas en su proceso de construcción de conocimiento.
 - Fomenta el gusto por la lectura y la expresión oral y escrita.
- Habilidad de desarrollo humano para el servicio y calidad total.

Actitudes (Disposición)

- Trabaja en forma colaborativa y en equipo.

Valores (Saberes formativos).

- Respeto.
- Educación multicultural. Relaciones interpersonales.
- Tolerancia.
- Honestidad.
- Responsabilidad y libertad.

VII.- Desglose de módulos

Módulo I Antecedentes históricos de la hotelería.

- a) Historia de hotelería y su evolución
- b) Tipos de hoteles según los servicios e instalaciones:
 - De ciudad, aeropuertos, playa, familiares.

Módulo II Características y clasificación de la industria hotelera

- a) Generalidades de la industria hotelera nivel nacional e internacional
- c) Clasificación según grado de confort, posicionamiento y nivel de servicio: estrellas, diamantes, letras.

Módulo III Administración en la hotelería

- a) Administración de un hotel
- b) Organización de los hoteles:
 - Departamentos, funciones, equipos.

VIII.- Metodología de trabajo

La metodología para este curso taller es con la aplicación de estrategias de enseñanza –aprendizaje, bajo la teoría del constructivismo así como el desarrollo de competencias tanto especializantes que les permitan continuar con la educación superior y un tanto laborales para adentrarse en el mercado laboral.

Se llevaran acabo las siguientes estrategias:

Trabajo en laboratorio. (Realizando ejercicios sobre elementos técnicos, económicos y financieros en el sector turístico).

Se realizarán prácticas en las diferentes áreas de la hotelería. El alumno debe mostrar su iniciativa de recurrir a la investigación documental para poder interpretar toda la información que le parezca más conveniente, y así poder desarrollar sus prácticas.

Nota: Si la escuela carece de laboratorio el ingenio del alumno será importante para el desarrollo de la práctica. En espacios extra-aula debe aplicar y acrecentar sus conocimientos que le han de permitir consolidarse como un eficaz alumno.

Entrevistas. Deben tener el atributo de la sensibilidad, flexibilidad e imaginación, y pueda tener interés en el público donde se vaya a desarrollar dicho evento.

Poniendo en práctica el desarrollo de cuestionarios. Como la recopilación de datos en el trabajo de campo, instrucciones para seleccionar e interrogar a los entrevistados; estos deben cumplir con objetivos bien específicos.

Exposiciones. Estas deben fijar un margen de tiempo en la exposición oral, y todos los alumnos deben hacer un informe de lo acontecido.

Tanto en el aula como en auditorios con la presencia de alumnos de otros niveles. (Se debe exponer ante los presentes todos los conocimientos adquiridos de su formación y capacitación, en su incursión por el aula.

IX.- Evaluación del aprendizaje

Producto de aprendizaje por módulo	Criterios de evaluación
Módulo I Realizará una línea del tiempo con los hechos más relevantes en la historia de la hotelería.	Excelente presentación y contenido de los hechos relevantes e importantes en la historia de la hotelería.
Módulo II Ilustración con la descripción de las características de cada uno de los establecimientos de hospedaje.	Excelente presentación y contenido en las características de los establecimientos de hospedaje.
Módulo III Elaborará un ensayo con las experiencias a partir de una visita guiada o conferencia sobre la administración hotelera que complemente sus conocimientos teóricos-prácticos.	Que el ensayo cuente con los elementos metodológicos necesarios así como, el contenido conveniente y congruente acordado en ese tema.

X.- Ámbito de aplicación de la competencia

En el aula, sala de video conferencias y la sala de usos múltiples ante autoridades de la escuela y/o alumnos y/o personal del medio hotelero alumnos y maestros de la materia, así como en conferencias o paneles sobre el tema, una vez concluida la unidad correspondiente.

XI.- Ponderación de la evaluación

Excelente (100-90).
Satisfactorio (89-80)
Suficiente (79- 70)
Insatisfactorio (69-60).
Además se habrán de considerar los criterios extraordinarios que la academia acuerde.

XII.- Acreditación

Numérica, a partir del análisis de la ponderación de los productos de aprendizaje.

XIII.- Bibliografía

A) Básica

- Báez Casillas, Sixto. (1990) *Manuales para Capacitación y Adiestramiento en Hotelería*, México: Editorial Continental.
- Barragán del Río, Luis. (1995) *Hotelería*, México: Instituto Politécnico Nacional
- Scheel Msyenberger, Adolfo, (1990) *Enciclopedia de Hotelería y Restaurantes, Control de Alojamiento*, (Ediciones internacionales) Colombia: Edinter
- Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica. (1996). *Hospedaje 1*, México, Coedición CONALEP-Limusa-SEP.
- Dirección Nacional de Capacitación. (1991) *Recepción Hotelera*, CEPTUR, México
- General, W. Lattin (1990) *Administración moderna de hoteles y moteles*, México: Trillas.
- Ramos Martín, Fernando. (1987) *Enciclopedia de Hotelería y Turismo*, TOMO 8 México: Editorial Continental
- Reyes Ponce, Agustín. (1996) *Administración de personal*, Primera parte, Relaciones Humanas, México: Limusa.
- Secretaría de Turismo (1990) *Manual de operaciones hoteleras*, México: Limusa
- Secretaría de Turismo. (1991) *Manual del Puesto de Recepcionista*, México: Limusa.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. *Sistemas generales de capacitación y adiestramiento de hoteles y moteles*, México, Sistemas generales.
- Siliceo, A (2006) *Capacitación y desarrollo del personal*, México: Limusa
- Torre, Francisco. (1991) *Administración Hotelera*, México: Editorial Trillas
- White, Paul B. y Helen Beckley. (1986) *Recepción Hotelera*, Editorial Continental, México.

B) Complementaria

- White Paul B. y Helen Beckley (1983) *Recepción hotelera*, México : C.E.C.S.A.
- Reyes, J.L. Formación y capacitación, elementos clave en la hotelería. Hospitalitas, México. Recuperado el 06 de febrero de 2008 en www.hospitalitas.com.mx

Paginas Web:

<http://html.rincondelvago.com/historia-de-la-industria-hotelera-mexicana.html>

<http://www.hotelesmexicanos.org/Historia>

http://www.tesisenxarxa.net/TESIS_URV/AVAILABLE/TDX-0530107-120008//CopiadeTESISFINAL1.pdf

Elaborado por:

Nombre	Escuela
Felipe Guillén García	Vocacional
Sandra Lina León Lara	
Rocío Robles Cortés	



Asesoría pedagógica:

Mtra. Patricia Esmeralda Huizar Ulloa	Dirección de Educación Propedéutica
---------------------------------------	-------------------------------------

Coordinación y revisión general

Nombre	Correo Electrónico
Mtra. María de Jesús Haro del Real	DEP@sems.udg.mx

