

Componente de Formación
para el Trabajo

Industria Turística

Submódulo:

Servicio de hospedaje

Tercer Semestre
2018 B

Oaxaca
JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



Gobierno del Estado



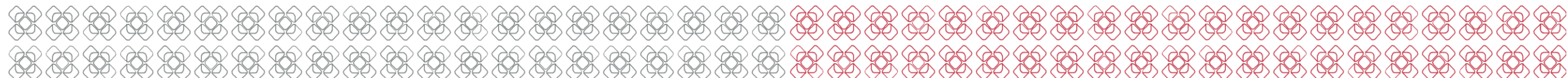
COBAO

(C: Conocimiento. D: Desempeño. P: Producto)

Módulo: I						
LA INDUSTRIA DEL TURISMO.						
Submódulo: II				SERVICIO DE HOSPEDAJE		
				48 Hrs.		
COMPETENCIAS GENÉRICAS	COMPETENCIAS PROFESIONALES	OBJETO DE APRENDIZAJE	DESEMPEÑOS A LOGRAR	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	MATERIALES Y EQUIPO DE APOYO	EVIDENCIA E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos. 6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.	4. Promueve Servicios Turísticos de Calidad. 5. Aplica técnicas de atención y servicio al cliente. 6. Prepara y atiende habitaciones y áreas públicas, a fin de alistar las condiciones de uso, de acuerdo con los estándares establecidos por la empresa y según las normas en la materia. 7. Atiende al huésped/cliente en su arribo, durante su estancia y en su partida, con las correspondientes	Describir la evolución de la industria del hospedaje ●Evolución de la Industria del Hospedaje - Internacional - Nacional. ●Concepto y tipos de establecimientos de hospedaje. Identificar los puestos y funciones del área de División Cuartos ●Estructura organizacional y Clasificación de hoteles. ●La importancia de las empresas hoteleras en la actividad turística y satisfacción del huésped.	Conoce los antecedentes de la industria del hospedaje en el contexto nacional e internacional. Identifica los diferentes tipos de establecimientos de hospedaje y sus características. Define el concepto de organigrama y la estructura organizacional de un hotel. Identifica y aplica las características relacionadas a la satisfacción del huésped: a) Satisfacción del	Apertura: El docente presenta un video de los diferentes tipos de establecimientos de hospedaje para que el estudiante los identifique. https://www.youtube.com/watch?v=j8v4qyshOPY Desarrollo: El docente promueve una investigación documental y de campo sobre: - Etapas de la evolución de los servicios de los establecimientos de hospedaje. - Clasificación de los establecimientos de hospedaje y sus características. - Clasificación de hoteles, incluyendo los nuevos conceptos - Estándares de calidad de hoteles - Organigramas que muestren los puestos de un hotel. - Diferentes puestos del área de división cuartos. - Características del departamento.	Revistas Folletos Periódicos Directorio de establecimientos de hospedaje. Video Fotografías Diapositivas Internet	P: Línea de tiempo sobre las etapas de la evolución de los establecimientos de Hospedaje/Lista de cotejo. P: Investigación documental de los establecimientos de hospedaje/Lista de cotejo. C: Organigrama de un hotel de cinco estrellas/Lista de cotejo.

8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos. 6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.	normas de seguridad e higiene, y según las políticas y disposiciones administrativas establecidas por la empresa.	Analizar y practicar las principales actividades que se realizan en Reservas y Recepción - Llegadas con y sin reservación - Esclarecimiento de problemas y confusiones en la reservación • Departamentos que conforman el área de División Cuartos y sus funciones: a) Reservas b) Recepción c) Ama de llaves • Funciones de los diferentes departamentos: - Alimentos y Bebidas - Contabilidad - Mantenimiento - Seguridad	Huésped b) Palabras Clave c) Calidad d) Expectativas e) Percepciones Identifica la ubicación del área de división cuartos y los puestos que la conforman. Conoce las funciones del departamento de reservas, recepción y ama de llaves. Utiliza los componentes de la comunicación requerida en el área de División Cuartos: • La sonrisa. • La voz • El lenguaje. • La personalidad y la actitud en la comunicación. • Tipos de personalidad, comportamientos y normas de trato. • Estructura de las llamadas de recepción. Analiza las diferentes funciones de cada departamento y su relación entre sí.	h) Procedimiento de reservaciones. i) Características del departamento de recepción. j) Procedimiento para el registro de clientes. El estudiante realiza investigaciones de campo a diferentes hoteles - Dramatización de las áreas de división cuartos. El docente promueve una investigación documental de estructura organizacional así como las funciones del personal de cada uno de los siguientes departamentos de: - Alimentos y Bebidas - Contabilidad - Mantenimiento - Seguridad El estudiante expone al grupo la información obtenida en la investigación. Cierre: El docente realiza evaluación final sumativa. El docente realiza la retroalimentación, para verificar el logro de los resultados de aprendizaje. Posterior a la retroalimentación, el facilitador realiza el ajuste pertinente al o los temas que sean necesarios.	P: Dramatización en donde se presente la atención al cliente/Guía de observación. P: Investigación documental y de campo de las funciones del área de División Cuartos/Lista de cotejo. P: Video mostrando los componentes de la comunicación /Guía de observación. D: Exposición sobre las funciones de los departamentos de Alimentos y Bebidas Contabilidad Mantenimiento Seguridad /Guía de observación.
---	--	---	--	--	--

(C: Conocimiento. D: Desempeño. P: Producto)





BIBLIOGRAFÍA:

DE LA TORRE, Francisco. *Introducción al Estudio del Turismo*.

REFERENCIAS DIGITOGRAFICAS

<https://www.youtube.com/watch?v=j8v4qyshOPY>

RECOMENDACIONES PARA LA SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:

Los desempeños se evaluarán mediante guías de observación.

Los productos se evaluarán mediante rúbricas, listas de cotejo, y/o bitácoras.

Los conocimientos se evaluarán mediante cuestionarios y/o proyectos.

