

Ixmiquilpan Hgo a 11 de Enero de 2018.

Se inició la reunión a las 12:00 en el aula de docentes del edificio H con la presencia de Los docentes Carmen Julia Ramírez Nájera, Bertha Eugenia García Alarcón, Haidé Hernández Escamilla y Rafael Darío Chaparro Rangel.

Se dio la bienvenida a la reunión, se presentó una propuesta de proyecto integrador elaborada por el Lic. Rafael Chaparro y la Lic. Bertha Eugenia García, en la que se mencionó en términos generales el contenido y se adaptaron los contenidos en el índice y se definieron las fechas.

## Definición del proyecto integrador

### PROGRAMA EDUCATIVO DE TURISMO PROYECTO INTEGRADOR DE 5to. CUATRIMESTRE

**Objetivo general:** Analizar una empresa de hospedaje para ofrecer una propuesta de mejora en los procedimientos que operan en el establecimiento, así como realizar asesoría en una de las áreas más vulnerables a errores y realizar un viaje de familiarización durante el mes de marzo a un hotel de categoría superior para participar de la experiencia de trabajo en una organización con estándares altos de servicio.

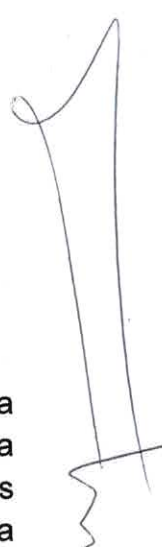
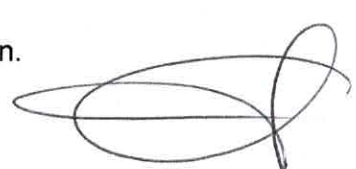
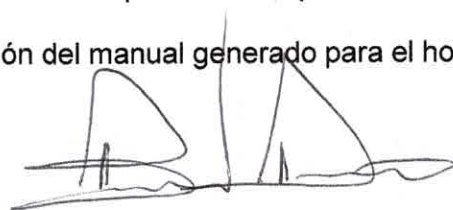
**Objetivo del cuatrimestre:** Coordinar la operación de las áreas de hotelería de acuerdo a las políticas y los estándares establecidos, así como a la legislación aplicable, para satisfacer los requerimientos del cliente y contribuir al desarrollo del sector hotelero.

#### Asignaturas participantes

Asignatura	Docente
Alimentos y Bebidas	Mtra. Yesenia Mendoza Cruz
Grupos y Convenciones	Lic. Edith Carmina Sánchez Trejo
Auditoría Nocturna	Lic. Rafael Darío Chaparro Rangel
Integradora II	Mtra. Yesenia Mendoza Cruz
Capacitación	Ing. Carmen Julia Ramírez Nájera
Ventas	Lic. Bertha Eugenia García Alarcón
Expresión Oral y Escrita II	Mtra. Haidé Hernández Escamilla

El producto turístico a desarrollar e implementar consta de:

- 1.- Un manual de procedimientos elaborado como consecuencia de un análisis previo a un hotel de la región.
- 2.- El análisis de un departamento del hotel propenso a errores y la capacitación del personal responsable del mismo departamento, que resuelva las necesidades de operación del hotel.
- 3.- La presentación del manual generado para el hotel en cuestión.



4.- La realización de prácticas por alumnos a realizarse antes de la 1a. Semana correspondiente al mes de marzo que contemple 40 horas mínimas en un hotel de categoría 3 estrellas o más de cualquier región (deben entregar constancia el día 16 marzo).

5.- Una visita de familiarización a un hotel de categoría 5\* o mayor en la cd. de Guanajuato del 22 al 25 de marzo para realizar prácticas en ambientes formales durante la estancia. (Entrega de reporte de visita con foto galería).

Nota: Los alumnos deberán entregar una constancia de prácticas en un hotel (punto no. 4) como una condición para la realización de la visita a Guanajuato.

6.- Entrega de los dos videos de procedimientos correspondientes a ambos cuatrimestres (sep-dic 2017 y ene-abr 2018).

7.-Exposición final 11 de ABRIL DE 2018 en sitio por confirmar. El horario queda pendiente.

8.-Para la evaluación, los alumnos deberán entregar el manual de procedimientos en PDF (archivo digital con firmas y/o sellos de recibido por parte del hotel), en fecha por confirmar.

9.- Los docentes de cada asignatura darán continuidad al índice según corresponda en las fechas programadas, se realizarán 2 sesiones de seguimiento a inicios de febrero (jueves 08 de febrero de 2018) y de marzo (jueves 08 de marzo de 2018), la revisión se realizará en presencia del líder del proyecto y una persona más

10.-. Las rubricas serán realizadas por los profesores: Bertha Eugenia García Alarcón y Rafael Darío Chaparro Rangel

1. Rúbrica de presentación del manual al hotel
2. Rúbrica de exposición final
- 3.- Lista de cotejo del manual de procedimientos



# Propuesta de índice

## CONTENIDO

Nombre del proyecto: "Creación de un manual de procedimientos para hotel \_\_\_\_\_"

Protocolo (1)

Planteamiento del problema (1)

Justificación (1)

Marco teórico (antecedentes) (1)

Cronograma (1)

**CAPÍTULO I CAPACITACIÓN** (Asesoría a un departamento del hotel)

1.1 Metodología del proyecto "Creación de un manual de procedimientos para hotel \_\_\_\_\_"

Protocolo (1)

Planteamiento del problema (1)

Justificación (1)

Marco teórico (antecedentes) (2)

Logística (2)

Audio y video (2)

Finanzas (2)

Anexos (3)

1.2 Instrumentos de evaluación de proyecto (cuestionarios, escalas estimativas y listas de verificación)

**CAPÍTULO II GRUPOS Y CONVENCIONES** (Evento de Presentación del manual)

2.1 Tipos de montaje y aforo (1)

2.2 Servicios complementarios (1)

2.3 Contratación de eventos (1)

2.4 Planeación y desarrollo de un evento (2)

2.5 Evaluación y control de eventos (2)

**CAPÍTULO III ALIMENTOS Y BEBIDAS** (Evento de presentación del manual)

3.1 Estructura organizacional del departamento de alimentos y bebidas (1)

3.1.1 Perfil de cada integrante del departamento (1)

3.2 Funciones administrativas y operativas del personal del departamento de alimentos y bebidas (1)

3.3 Reglamento para el personal encargado del departamento de alimentos y bebidas (2)

3.4 Infraestructura necesaria para la ejecución del servicio de alimentos y bebidas en una empresa hotelera de acuerdo a la categoría y tipo de servicio ( 2 )

3.5 Procedimientos de los centros de consumo de Alimentos y Bebidas ( 2 )

3.6 Coffee Break ( 2 )

3.7 Room Service ( 2 )

**CAPÍTULO IV VENTAS** (Negociación del lugar y términos con el hotel)

4.1 Organización de técnicas de venta e inclusión de las estrategias ( 1 )

4.2 Procedimiento de ventas realizado para el evento ( 2 )

4.3 Proceso de ventas ( 2 )

4.4 Gráfica de Gantt ( 2 )

**CAPÍTULO V AUDITORIA NOCTURNA** (Manual de procedimientos y Videos procedimentales)

5.1 Descripción de los procedimientos básicos de recepción ( 1 )

Diagrama de flujo de corte de caja ( 1 )

5.2 Descripción de los procedimientos básicos de servicios complementarios ( 2 )

5.3 Generar un manual de procedimientos de auditoria ( 2 )

## Definición de fechas de revisión y entrega

Asignatura

semana														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
8 a 12 de enero	15 a 19 ene	22 a 26 ene	29 ene a 02 feb	05 a 09 de feb	12 a 16 de feb	19 a 23 de feb	26 feb a 02 mar	5 a 9 de mar	12 a 16 de mar	19 a 23 de mar	26 mar a 6 de abr	9 a 13 de abr	16 a 20 de abr	23 a 27 de abr

- Alimentos y Bebidas
- Grupos y Convenciones
- Auditoria Nocturna
- Integradora II
- Capacitación
- Ventas
- Expresión Oral y Escrita II


Entrega Final

Presentación: 11 de ABRIL DE 2018.

# Acuerdos generales

Lineamientos para el desarrollo y entrega del proyecto final:

- Portada: logotipos (UTVM, proyecto y PE); nombre del proyecto, integrantes, docentes participantes, grado y grupo y fecha. Contraportada: nombre de integrantes del grupo
- Requisitos de presentación del trabajo escrito: Letra Arial 12, interlineado 1.15, márgenes: 3 izquierdo, 2.5 derecho, superior e inferior.
- Índice temático (temas) e índice gráfico (imágenes, gráficos, tablas, fotos, etc.)
- Introducción y conclusión generales (mínimo una cuartilla)
- Inserción de citas en formato APA y despliegue general en la sección de Bibliografía consultada.
- Anexos.
- El CD deberá ir rotulado y personalizado por docente.

Sin definición de una nueva reunión se terminó la sesión a las 13:14 minutos.  
Firman los asistentes.

## Cronología de actividades

Entregables ( prácticas en empresas locales )	Fechas	Responsable
Nombre completo de empresario y puesto	Lunes 29 de enero	Estudiantes
Solicitud de oficios a Dirección de Vinculación	Lunes 29 de enero	Docente Dirección
Entrega de oficios a estudiantes	Viernes 09 de febrero	Dirección
Inicio de servicio social	10 de febrero	Docente
Entrega de reporte de servicio social	16 de marzo	Docente

Ponderación de evaluación para última unidad de todas las asignaturas

Temas de asignatura	60%
Proyecto final proyecto (CD)	16%
Exposición final	8%
Práctica Guanajuato	10%
Constancia 40 horas-practica	6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

