

## Minuta 1

Ixmiquilpan, Hgo a 06 de septiembre de 2012

Reunión de los docentes :

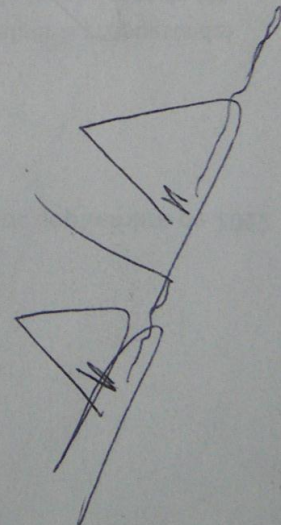
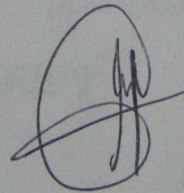
Angélica Barranco Ibarra, Bertha Eugenia y Rafael Darío Chaparro Rangel para definir la propuesta del proyecto integrador correspondiente al periodo septiembre-diciembre de 2012 de los alumnos de 4to. Cuatrimestre de turismo con la especialidad de Hotelería.

La reunión se inicia a las 13:15 horas en el cubículo de la Lic. Barranco.

Se propone la realización de una actividad en la Ciudad de Ixmiquilpan, orientado específicamente al sector de los SPAS, se considera la posibilidad como viable, sin embargo ello implicaría un desplazamiento de alumnos y mobiliario, posteriormente se propone la realización de un congreso y la posibilidad de alinear este trabajo con la visita a congreso de recreación a efectuarse en Tepic Nayarit por la Universidad Tecnológica de Nayarit ( UTNAY ) con la finalidad de visitar un hotel y asistir al congreso para observar los detalles de realización del congreso con el claro objetivo de replicar este conocimiento el próximo cuatrimestre en la elaboración de un congreso, simposio, taller u otro en Ixmiquilpan.

Se acuerda una entrevista a día siguiente con la Lic. Yashared Saldaña Tapia (dirección del P.E. de Turismo) para verificar la posibilidad de integrar el viaje como una necesidad previa a la creación del congreso en Ixmiquilpan.

Se termina la sesión alrededor de las 15:00 horas





## Minuta 2

Ixmiquilpan, Hgo a 07 de septiembre de 2012

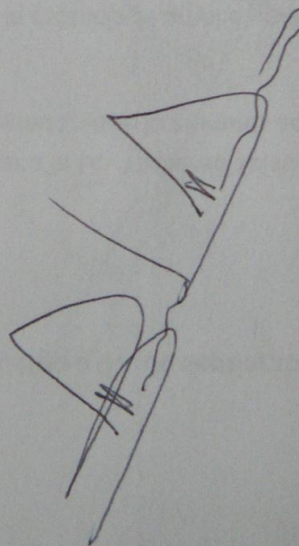
Se reúnen a las 08:00 horas en el edificio H, los docentes:

Angélica Barranco Ibarra, y Rafael Darío Chaparro Rangel para solicitar a la Lic. Yashared Saldaña Tapia la posibilidad de integrar como una importante parte del proyecto integrador que lo alumnos acudan al congreso de recreación en noviembre en el estado de Nayarit.

Se enteró a la Lic. Yashared la opción y agregando que de ser posible la estancia se amplió un día mas para poder hospedar a los alumnos en un hotel en bahía de banderas para recibir una platica, conocer las instalaciones y acrecentar su experiencia, dado que la mayoría de ellos no se ha hospedado antes en un hotel. La respuesta fue favorable, aunque está pendiente la gestión de los espacios de transporte.

Se trabajó en la idea y se acordó una nueva reunión a las 08:00 horas del día lunes en los horarios que resulten propios para no afectar las clases con alumnos.

Se cierra la sesión de trabajo a las 9:25 minutos.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'A' with a horizontal line through it, followed by some less distinct scribbles.A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized letter 'A' with a horizontal line through it, followed by a vertical line and some additional scribbles.



## Minuta 3

Ixmiquilpan, Hgo a 10 de septiembre de 2012

Se reúnen a las 10:00 horas en el edificio H, los docentes:

Angélica Barranco Ibarra y Rafael Darío Chaparro Rangel para definir el contenido inicial del proyecto integrador denominado Concurso de propuestas para la creación de un congreso en Ixmiquilpan

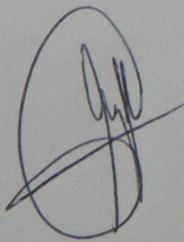
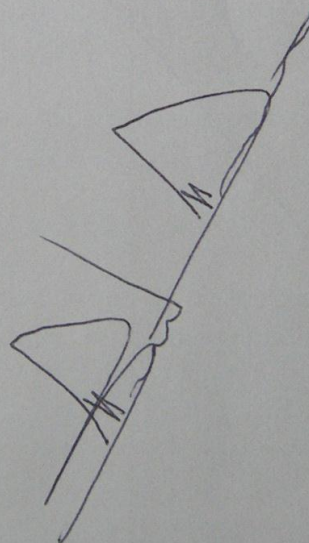
Se realizó el cronograma general, se definieron las fechas tentativas de revisión y entrega, algunos pormenores sobre los entregables por cada equipo y las formas.

se realizó un índice de contenidos y se generó un documento final para ser propuesto a los profesores que imparten clases a alumnos de 4to. Cuatrimestre en hotelería.

Se acordó invitar a los docentes el día martes 11 a una reunión para darles a conocer los detalles iniciales del proyecto integrador y hacer las modificaciones pertinentes.

Se interrumpe la sesión solo para salidas esporádicas y atender una reunión de otro proyecto integrador

Se continúa el trabajo y se cierra la sesión alrededor de las 15:00 horas

A handwritten signature in blue ink, consisting of a circular loop with a vertical line through it and some additional strokes.A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized 'M' or similar character at the top, followed by several sharp, angular strokes.



**Propuesta de Proyecto Integrador**  
**4to. Cuatrimestre de Hotelería**  
 Cuatrimestre septiembre -diciembre de 2012

**NOMBRE DEL EVENTO**  
 Propuesta para la creación de un proyecto de animación en hotel ....

**PROPÓSITO**  
 Generar la propuesta de un proyecto de animación para incrementar la productividad laboral entre el personal del hotel .....

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

**OBJETIVO GENERAL**  
 Generar la propuesta de un proyecto de animación para el hotel..... Que fortalezca la productividad, mediante un estudio de las necesidades y las facilidades, al mismo tiempo que el alumno realiza tareas de investigación en las áreas de reservaciones, recepción y administración de habitaciones, con la finalidad de contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad en el servicio.

Asignaturas y docentes participantes:

Animación y Recreación	Blanca Estela Trejo Barrera
Reservaciones	Bertha Elena García Alarcón
Administración de habitaciones	Angélica Barranco Ibarra
Control de calidad en Hotelería	Claudia Vidal Reyes
Recepción en Hotelería	Rafael Darío Chaparro Rangel
Servicios Complementarios	Daniela Ortega Meza
Formación sociocultural	Juan Carlos de la Concha López

Las asignaturas de francés e inglés serán evaluadas por los docentes correspondientes

**GENERALIDADES**

La propuesta será expuesta en el auditorio Bicentenario ubicado en las instalaciones de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital; el día 28 de Noviembre del año en curso en punto de las 10:00

- 2.10 Planes de alojamiento
- 2.10.1 Tipos de tarifas
- 2.10.2 Paquetes y promociones
- 2.11 Nombre
- 2.12 Servicios que incluye
- 2.13 Políticas y restricciones
- 2.14 Precio
- 2.15 Segmento de mercado al que se dirige
- 2.16 Fecha de aplicación
- 2.17 Pronósticos de ocupación

**Capítulo III RECEPCIÓN EN HOTELERÍA**

Al inicio del capítulo se deberá incluir una breve justificación (Mínimo de 150 palabras) acerca de la importancia del departamento.  
 El trabajo integra 3 aspectos primordiales: Recepción, Teléfonos y Botones.

- 3.1 Organigrama, funciones y procedimientos comunes (en los tres departamentos)
  - 3.1.1 Funciones de cada departamento
  - 3.1.2 Procedimientos básicos de cada departamento
- 3.2 Procedimiento de registro de habitaciones en recepción
  - 3.2.1 Obtención de información del huésped
  - 3.2.2 Formas de pago recibidas
- 3.3 Procedimiento de manejo de grupos (en los tres departamentos)
  - 3.3.1 Proceso de registro de grupos
  - 3.3.2 Proceso de manejo de las cuentas grupales
  - 3.3.3 Proceso de registro de cuentas grupales
- 3.4 Terminología y claves utilizadas
  - 3.4.1 Recepción
  - 3.4.2 Teléfonos
  - 3.4.3 Botones
- 3.5 Proceso de auditoría de ingresos (recepción)
- 3.6 Cargo de rentas
- 3.7 Manejo de CxC
- 3.8 Pago con T/C
- 3.9 Pago con Cupón
- 3.10 Cobro de reservaciones con status "no show"
- 3.11 Formatos utilizados y uso en cada caso
  - 3.11.1 Recepción
  - 3.11.2 Teléfonos
  - 3.11.3 Botones

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN PROYECTO DE ANIMACIÓN EN HOTEL.....**

- Portada
- Índice
- Introducción
- Objetivo General
- Objetivos Específicos
- Justificación

**Capítulo I DATOS GENERALES DEL HOTEL**

- 1.1 Nombre del Hotel
- 1.2 Categoría
- 1.3 Dirección
- 1.4 Teléfono
- 1.5 Mapa de Ubicación
- 1.6 Cadena hotelera
- 1.7 Antecedentes
- 1.8 Tipo de Operación
- 1.9 Filosofía Empresarial
  - 1.10 Estructura organizacional
  - 1.11 Certificaciones/ Distintivos
  - 1.12 Infraestructura
  - 1.13 Servicios

**Capítulo II RESERVACIONES**

Al inicio del capítulo se deberá incluir una breve justificación (Mínimo de 150 palabras) acerca de la importancia del departamento.

- 2.1 Organigrama
  - 2.1.1 Funciones
  - 2.1.2 Procedimientos comunes
- 2.2 Describir procedimiento de cancelación y cambio de reservaciones
- 2.3 Rembolos y bonificaciones
- 2.4 Cargos adicionales
- 2.5 Procedimiento de registro de reservaciones
- 2.6 Procedimiento de manejo de grupos
  - 2.6.1 Clasificación de grupos
- 2.7 Perfil del reservacionista
- 2.8 Tipos de reservaciones
- 2.9 Tipos de clientes

**Capítulo IV ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES**

Al inicio del capítulo se deberá incluir una breve justificación (Mínimo de 150 palabras) acerca de la importancia del departamento.

- 4.1 Organigrama del departamento de ama de llaves
  - 4.1.1 Descripción de funciones
  - 4.1.2 Perfil
  - 4.1.3 Uniforme
- 4.2 Tipos de habitaciones
- 4.3 Suministros, amenidades y blancos
- 4.4 Cortesías de acuerdo al huésped
- 4.5 Procedimiento para la limpieza de habitaciones
  - 4.5.1 Habitación ocupada
  - 4.5.2 Habitación sucia
  - 4.5.3 Habitación sin ocupar
- 4.6 Formatos utilizados

**Capítulo V SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

Propuesta de descripción de los servicios complementarios de Spa y Concierge en un hotel

Al inicio del capítulo se deberá incluir una breve justificación (Mínimo de 150 palabras) acerca de la importancia de la implementación de los servicios complementarios: Spa y concierge dentro de la oferta de un hotel.

- 5.1 Spa: definición del producto (nombre, logotipo, slogan, misión, visión, políticas)
  - 5.1.1 Estructura organizacional del Spa y funciones
  - 5.1.2 Áreas y servicios que integran el Spa
  - 5.1.3 Papelería y material de trabajo que se requiere en el departamento
- 5.2 Concierge
  - 5.2.1 Estructura organizacional y funciones del departamento
  - 5.2.2 Descripción de los procedimientos del departamento
  - 5.2.3 Papelería, formatos y material que se requiere en el departamento
  - 5.2.4 Proceso de Certificación 'Llaves de Oro'

Nota: Si el hotel cuenta solo con una de las áreas se incluirá la descripción de esta y se hará una propuesta de la otra para ser implementada en el hotel elegido.

S 'A' Linder [Signature]  
 HIB Linder [Signature]  
 Anabel Trabochi.  
 4C Linder [Signature]  
 Erick Gómez [Signature]



## Capítulo VI RECREACIÓN Y ANIMACIÓN

### 6.1 Justificación

### 6.2 Misión

### 6.3 Objetivos Generales

### 6.4 Objetivos Específicos

### 6.5 Diagnóstico (del participante)

#### 6.5.1 Perfil

#### 6.5.2 Necesidades y Motivaciones

#### 6.5.3 Actitudes

#### 6.5.4 Intereses

### 6.6 Datos generales del evento

#### 6.6.1 Tipo de evento:

#### 6.6.2 Duración:

#### 6.6.3 Dirigido a:

#### 6.6.4 Fecha de inicio:

#### 6.6.5 Fecha de terminación:

#### 6.6.6 Lugar:

#### 6.6.7 Número de Participantes:

#### 6.6.8 Tipo y nombre de actividades:

### 6.7. Programación de actividades

#### 6.7.1 Tipo A (General)

Programa del espectáculo	
HORA	ACTIVIDAD

#### 6.7.2 Tipo B (Específico)

Programa del espectáculo					
HR.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	MATERIAL	RESPONSABLE	OBSEVACIONES

#### 6.7.3 Fichero (una ficha por actividad)

### 6.8 Servicios Médicos

### 6.9 Estructura organizacional

### 6.10 Croquis del lugar

### 6.11 Presupuesto:

#### 9.1.1 Impresión de pantallas del software de (Recepción, Reservasiones,

Ama de llaves, Teléfonos, Animación, Auditoría nocturna, Spa.)  
nota: si el hotel lo permite.

#### 9.2 Fotos o videos de las siguientes áreas del hotel: ama de llaves, Habitaciones, lavandería y almacén de blancos, de suministros de Ama de llaves y de lavandería. Además de recepción, Reservasiones, teléfonos, animación, auditoría nocturna, spa.

#### 9.3 Glosario de términos utilizados

Croquis de distribución de las áreas físicas de los departamentos de Ama de Llaves, Recepción, Reservasiones, Botones y Teléfonos

#### Fechas de entrega

##### 1ra. Revisión

15 de octubre a las 9 de la mañana

Se recibirá un disco regrabable hasta el capítulo 4; independientemente de lo que cada profesor pida según su temario. Entregar al lic. Rafael Darío Chaparro Rangel en el cubículo correspondiente.

##### 2da. Revisión

5 de noviembre a las 9 de la mañana

Se recibirá un disco que contenga lo anterior, agregando el capítulo 5, 7 y 8, además de todo lo solicitado en la 1ra. Revisión. Entregar al lic. Rafael Darío Chaparro Rangel en el cubículo correspondiente.

##### 3ra. Revisión

23 de noviembre a las 9 de la mañana

Se recibirá un disco que contenga lo anterior, agregando el capítulo 6; además de todo lo solicitado en la 1ra. Y 2da. Revisión. Entregar al lic. Rafael Darío Chaparro Rangel en el cubículo correspondiente.

#### Entrega final del proyecto:

28 de noviembre se entrega 1 disco regrabable

Exposición y entrega de la propuesta de proyecto:

28 de noviembre 10:00 hrs

Además de entregar el disco regrabable a las 9 de la mañana, después del horario se considerará su puntuación con:

Proyecto integrador en Word

Diapositivas de la exposición

Galería fotográfica

NOTA: para texto se utilizará letra arial 12 y títulos arial 14 en negrita, interlineado 1.5, márgenes de izquierdo 3, superior, inferior, y derecho 2.5

#### 6.11.1 P. de Alimentos y Bebidas

#### 6.11.2 P. de Recursos Humanos

#### 6.11.3 P. de Recursos Materiales

#### 6.11.4 P. de Hospedaje

#### 6.11.5, P. General

### 6.12 Controles (Formatos que se hayan utilizado)

### 6.13 Evaluación

#### 6.13.1 Instrumento de evaluación

#### 6.13.2 Resultados de evaluación (mediante gráficas: una gráfica por pregunta)

### 6.14 Publicidad

### 6.15 Foto galería

### 6.16 Video

### 6.17 PROPUESTA

## Capítulo VII CONTROL DE CALIDAD HOTELERA

Al inicio del capítulo se deberá incluir una breve justificación (Mínimo de 150 palabras) acerca de la importancia de controlar la calidad en un hotel

### 7.1 Elaborar el cronograma del proyecto.

### 7.2 Aplicar una herramienta para el desarrollo de la justificación (Ishikawa o Pareto)

### 7.3 Documentar los procedimientos del hotel elegido para estandarizar y eficientar el servicio ofrecido (al menos los claves).

### 7.4 Realizar un FODA a la propuesta de proyecto

## Capítulo VIII FORMACIÓN SOCIOCULTURAL

Al inicio del capítulo se deberá incluir una breve justificación (Mínimo de 150 palabras) acerca de la importancia

### 8.1 Creatividad en la presentación

### 8.2 Redacción y Ortografía

### 8.3 Proceso de generación y depuración de ideas

### 8.4 Viabilidad técnica de la propuesta de solución

### 8.5 Identificación de los valores institucionales e individuales

### 8.6 Compromiso ético con el medio ambiente

### 8.7 Planteamiento de soluciones creativas

## Capítulo IX PROPUESTA

Conclusiones generales de los departamentos.

### 9. Anexos:

## OTROS

Propuesta de comités de actividades:

### Coordinación general:

Angélica Barranco Ibarra  
Rafael Darío Chaparro Rangel

Revisión general de las actividades de seguimiento, elaboración de minutos, seguimiento de compromisos, determinación de los espacios, logística de presentación final, recolección de entregables y contacto con docentes participantes, propuesta de rubrica para la evaluación final.

Trámites: Comunicar a padres de familia de alumnos sobre el viaje al estado de Nayarit, cotización de transporte y hospedaje

Tesorería general y trámite de recursos materiales: Captación de recursos financieros para sufragar los gastos derivados de la asistencia al congreso, llevar orden contable y justificar los gastos realizados, determinar los mecanismos de comprobación, entregar un informe final sobre los gastos realizados responsable de integrar un jurado y realizar las acciones necesarias para determinar al equipo ganador del concurso.

### Políticas

Los gastos generados por la investigación, herramientas y demás serán sufragados por cada equipo.

De ser necesario realizar gastos colectivos, estos serán divididos entre los equipos a partes iguales, en caso de que un equipo logre una gestión que permite ahorrar recursos financieros, el comité definirá la ventaja a otorgar.

Cada profesor será responsable de revisar el contenido y hacer las correcciones correspondientes a su asignatura

De haber cambios por causas ajenas serán comunicados a los responsables de cada equipo para dirlimir

Cualquier decisión que no haya sido contemplada será analizada por los profesores participantes y la dirección para su solvencia.

El día de la presentación se deberá entregar:

1. El cd con la información y las evidencias de la investigación
2. Las evidencias de entrevistas con empleados del sector turismo
3. Las copias de diploma de participación en congreso (dentro del trabajo final y en el apartado de anexos, con el título de "anexo 2")
4. El informe del congreso



El valor del trabajo final será ponderado por los docentes en sus respectivas materias se sugiere el valor total en un 40 % de la calificación final (por observar)

Se invita a los docentes de las asignaturas de francés e Inglés a sumarse verificando el contenido y haciendo una propuesta.

Entregar el formato de servicios tecnológicos lleno a la Lic. Angélica Barranco Ibarra a las 12:00 horas el día 30 de noviembre







OK 14



## PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN PROYECTO DE ANIMACIÓN EN HOTEL.....

Portada  
Índice  
Introducción  
Objetivo General  
Objetivos Específicos  
Justificación

### Capítulo I DATOS GENERALES DEL HOTEL

- 1.1 Nombre del Hotel
- 1.2 Categoría
- 1.3 Dirección
- 1.4 Teléfono
- 1.5 Mapa de Ubicación
- 1.6 Cadena hotelera
- 1.7 Antecedentes
- 1.8 Tipo de Operación
- 1.9 Filosofía Empresarial
- 1.10 Estructura organizacional
- 1.11 Certificaciones/ Distintivos
- 1.12 Infraestructura
- 1.13 Servicios

### Capítulo II RESERVACIONES

Al inicio del capítulo se deberá incluir una breve justificación (Mínimo de 150 palabras) acerca de la importancia del departamento.

- 2.1 Organigrama
  - 2.1.1 Funciones
  - 2.1.2 Procedimientos comunes
- 2.2 Describir procedimiento de cancelación y cambio de reservaciones
- 2.3 Rembolsos y bonificaciones
- 2.4 Cargos adicionales
- 2.5 Procedimiento de registro de reservaciones



- 2.6 Procedimiento de manejo de grupos
  - 2.6.1 Clasificación de grupos
- 2.7 Perfil del reservacionista
- 2.8 Tipos de reservaciones
- 2.9 Tipos de clientes
- 2.10 Planes de alojamiento
  - 2.10.1 Tipos de tarifas
  - 2.10.2 Paquetes y promociones
- 2.11 Nombre
- 2.12 Servicios que incluye
- 2.13 Políticas y restricciones
- 2.14 Precio
- 2.15 Segmento de mercado al que se dirige
- 2.16 Fecha de aplicación
- 2.17 Pronósticos de ocupación

### Capítulo III RECEPCIÓN EN HOTELERÍA

Al inicio del capítulo se deberá incluir una breve justificación (Mínimo de 150 palabras) acerca de la importancia del departamento. El trabajo integra 3 aspectos primordiales: Recepción, Teléfonos y Botones.

- 3.1 Organigrama, funciones y procedimientos comunes (en los tres departamentos)
  - 3.1.1 Funciones de cada departamento
  - 3.1.2 Procedimientos básicos de cada departamento
- 3.2 Procedimiento de registro de habitaciones en recepción
  - 3.2.1 Obtención de información del huésped
  - 3.2.2 Formas de pago recibidas
- 3.3 Procedimiento de manejo de grupos (en los tres departamentos)
  - 3.3.1 Proceso de registro de grupos
  - 3.3.2 Proceso de manejo de las cuentas grupales
  - 3.3.3 Proceso de registro de cuentas grupales
- 3.4 Terminología y claves utilizadas
  - 3.4.1 Recepción
  - 3.4.2 Teléfonos
  - 3.4.3 Botones
- 3.5 Proceso de auditoría de ingresos (recepción)
- 3.6 Cargo de rentas
- 3.7 Manejo de CxC

Y "A"  
Hider

"H-B"  
Hider  
Andrei Trejo Ch.

4C  
Hider

Erick Gómez





- 3.8 Pago con T.C
- 3.9 Pago con Cupón
- 3.10 Cobro de reservaciones con status "no show"
- 3.11 Formatos utilizados y uso en cada caso
  - 3.11.1 Recepción
  - 3.11.2 Teléfonos
  - 3.11.3 Botones

## Capítulo IV ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

Al inicio del capítulo se deberá incluir una breve justificación (Mínimo de 150 palabras) acerca de la importancia del departamento.

- 4.1 Organigrama del departamento de ama de llaves
  - 4.1.1 Descripción de funciones
  - 4.1.2 Perfil
  - 4.1.3 Uniforme
- 4.2 Tipos de habitaciones
- 4.3 Suministros, amenidades y blancos
- 4.4 Cortesías de acuerdo al huésped
- 4.5 Procedimiento para la limpieza de habitaciones
  - 4.5.1 Habitación ocupada
  - 4.5.2 Habitación sucia
  - 4.5.3 Habitación sin ocupar
- 4.6 Formatos utilizados

## Capítulo V SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Propuesta de descripción de los servicios complementarios de Spa y Concierge en un hotel

Al inicio del capítulo se deberá incluir una breve justificación (Mínimo de 150 palabras) acerca de la importancia de la implementación de los servicios complementarios: Spa y concierge dentro de la oferta de un hotel.

- 5.1 Spa: definición del producto (nombre, logotipo, slogan, misión, visión, políticas)
  - 5.1.1 Estructura organizacional del Spa y funciones
  - 5.1.2 Áreas y servicios que integran el Spa
  - 5.1.3 Papelería y material de trabajo que se requiere en el departamento



- 5.2 Concierge
  - 5.2.1 Estructura organizacional y funciones del departamento
  - 5.2.2 Descripción de los procedimientos del departamento
  - 5.2.3 Papelería, formatos y material que se requiere en el departamento
  - 5.2.4 Proceso de Certificación 'Llaves de Oro'

Nota: Si el hotel cuenta solo con una de las áreas se incluirá la descripción de esta y se hará una propuesta de la otra para ser implementada en el hotel elegido.

## Capítulo VI RECREACIÓN Y ANIMACIÓN

- 6.1 Justificación
- 6.2 Misión
- 6.3 Objetivos Generales
- 6.4 Objetivos Específicos
- 6.5 Diagnóstico (del participante)
  - 6.5.1 Perfil
  - 6.5.2 Necesidades y Motivaciones
  - 6.5.3 Actitudes
  - 6.5.4 Intereses
- 6.6 Datos generales del evento
  - 6.6.1 Tipo de evento:
  - 6.6.2 Duración:
  - 6.6.3 Dirigido a:
  - 6.6.4 Fecha de inicio:
  - 6.6.5 Fecha de terminación:
  - 6.6.6 Lugar:
  - 6.6.7 Número de Participantes:
  - 6.6.8 Tipo y nombre de actividades:
- 6.7. Programación de actividades

### 6.7.1 Tipo A (General)

Programa del espectáculo	
HORA	ACTIVIDAD

### 6.7.2 Tipo B (Específico)

Programa del espectáculo					
HR	ACTIVIDA	DESCRIPCIÓ	MATERIA	RESPONSABL	OBERVACIONE
.	D	N	L	E	S





- 6.7.3 Fichero (una ficha por actividad)
- 6.8 Servicios Médicos
- 6.9 Estructura organizacional
- 6.10 Croquis del lugar
- 6.11 Presupuesto:
  - 6.11.1 P. de Alimentos y Bebidas
  - 6.11.2 P. de Recursos Humanos
  - 6.11.3 P. de Recursos Materiales
  - 6.11.4 P. de Hospedaje
  - 6.11.5 P. General
- 6.12 Controles (Formatos que se hayan utilizado)
- 6.13 Evaluación
  - 6.13.1 Instrumento de evaluación
  - 6.13.2 Resultados de evaluación (mediante gráficas: una gráfica por pregunta)
- 6.14 Publicidad
- 6.15 Fotogalería
- 6.16 Video

## Capítulo VII CONTROL DE CALIDAD HOTELERA

Al inicio del capítulo se deberá incluir una breve justificación (Mínimo de 150 palabras) acerca de la importancia de controlar la calidad en un hotel

- 7.1 Elaborar el cronograma del proyecto.
- 7.2 Aplicar una herramienta para el desarrollo de la justificación (Ishikawa o Pareto)
- 7.3 Documentar los procedimientos del hotel elegido para estandarizar y eficientar el servicio ofrecido (al menos los claves).
- 7.4 Realizar un FODA a la propuesta de proyecto

## Capítulo VIII FORMACIÓN SOCIOCULTURAL

Al inicio del capítulo se deberá incluir una breve justificación (Mínimo de 150 palabras) acerca de la importancia

- 8.1 Creatividad en la presentación
- 8.2 Redacción y Ortografía
- 8.3 Proceso de generación y depuración de ideas
- 8.4 Viabilidad técnica de la propuesta de solución
- 8.5 Identificación de los valores institucionales e individuales
- 8.6 Compromiso ético con el medio ambiente



## 8.7 Planteamiento de soluciones creativas

## Capítulo IX PROPUESTA

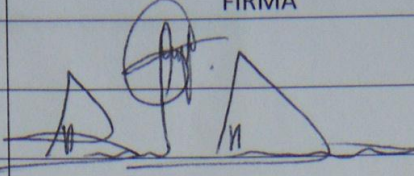
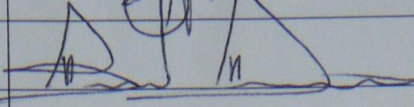
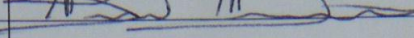
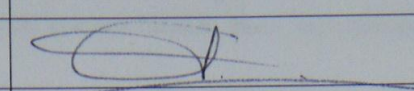
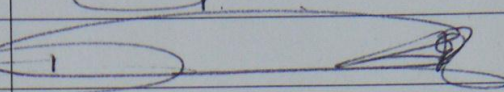
Conclusiones generales de los departamentos.

- 9. Anexos:
  - 9.1.1 Impresión de pantallas del software de (Recepción, Reservaciones, Ama de llaves, Teléfonos, Animación, Auditoría nocturna, Spa.)  
nota: si el hotel lo permite.
  - 9.2 Fotos o videos de las siguientes áreas del hotel: ama de llaves, Habitaciones, lavandería y almacén de blancos, de suministros de Ama de llaves y de lavandería. Además de recepción, Reservaciones, teléfonos, animación, auditoría nocturna, spa.
  - 9.3 Glosario de términos utilizados

Croquis de distribución de las áreas físicas de los departamentos de Ama de Llaves, Recepción, Reservaciones, Botones y Teléfonos



LISTA ENTREGA – RECEPCIÓN DEL INDICE FINAL PROYECTO 4to. CUATRIMESTRE  
PROGRAMA EDUCATIVO DE TURISMO

DOCENTE	FIRMA
Angélica María Barranco Ibarra	
Rafael Darío Chaparro Rangel	
Juan Carlos de la Concha López	
Bertha Eugenia García Alarcón	
Daniela Ortega Meza	
Claudia Vidal Reyes	
Lic. Blanca Estela Trejo Barrera	