

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL VALLE
DEL MEZQUITAL

PROGRAMA EDUCATIVO DE TURISMO

Especialidad de Hotelería

*Propuesta documental de un programa de
prácticas en áreas de contacto dentro de un hotel*

Coordinación general:

Lic. Rafael Darío Chaparro Rangel

Lic. Carmina Sánchez Trejo

Septiembre de 2014

Índice

Nombre: Propuesta documental de un programa de prácticas en áreas de contacto dentro de un hotel

1. **Objetivo general**
2. **Competencias por especialidad**
3. **Asignaturas participantes**
4. **Beneficio institucional y académicos**
5. **Justificación**
6. **Producto académico**

1. Nombre del producto a desarrollar

Propuesta documental de un programa de prácticas en áreas de contacto dentro de un hotel

2. Objetivo general

Dado que el objetivo del P.E. de turismo persigue como objetivo:

Formar profesionistas con actitud de servicios, liderazgo y trabajo en equipo, capaces de aportar ideas y acciones en la solución de las problemáticas del sector turístico, a través de la aplicación de la mercadotecnia y la planeación turística, el turismo sustentable y el desarrollo de proyectos así como del cumplimiento con calidad en sus funciones administrativas y operativas dentro de las empresas, la organización de itinerarios, exposiciones y actividades para grupos turísticos y la creación exitosa de sus propios negocios, para contribuir fuertemente al desarrollo turístico regional, estatal y nacional.

La presente propuesta busca la congruencia con el objetivo anterior, de tal forma que se pretende:

Realizar una propuesta documental integral del programa de realización de prácticas dentro de un hotel (áreas de Reservas, Recepción, Ama de llaves, Servicios complementarios y Animación y/o recreación) para alumnos de la especialidad de Hotelería, integrando detalles de programación, organización, responsabilidades, costos y aspectos de seguridad a emplear durante el mismo, para el periodo comprendido entre enero-abril de 2015.

3. Competencias de la especialidad de hotelería

Las competencias a lograr son las siguientes:

1. 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.

1.1 Capacitar personal operativo de las áreas de hotelería, de acuerdo a los estándares establecidos y acorde al programa de capacitación, para garantizar la calidad en el servicio.

1.2 Establecer procedimientos operativos de las áreas de hotelería, con base en el **análisis de las actividades** y considerando los estándares establecidos, para optimizar los recursos y contribuir al logro de los objetivos.

1.3 Controlar la operación de las áreas a partir del análisis de los resultados de los indicadores, para proponer acciones de mejora en la prestación del servicio de hospedaje.

1.4 Organizar las actividades de turismo especializado y de negocios con base en la naturaleza del evento y operación logística, para satisfacer los requerimientos del cliente y contribuir a la rentabilidad de la organización.

Por tanto las actividades programadas en un hotel fortifican el perfil del estudiante, además de acercarlos a entornos de productividad de una forma observable y muy veraz, el respeto de las políticas internas de un hotel y una programación de las actividades por algunas horas en los departamentos (Reservaciones, Recepción, Ama de Llaves, Animación y/o recreación, además del área de servicios complementarios) si bien no infieren un dominio de los puestos, si inquieta su percepción de trabajo de cada área y los

encamina al desempeño de las actividades propias de un hotel y los enfrenta en tiempo real con un futuro deseado.

4. Asignaturas participantes

Especialidad de Hotelería:

- 1.- Control de Calidad en Hotelería: Ing. Diego Castañeda
- 2.- Reservaciones: Lic. Rafael D. Chaparro Rangel
- 3.- Recepción en Hotelería: Lic. Rafael D. Chaparro Rangel
- 4.- Servicios complementarios: Lic. Yesenia Mendoza Cruz
- 5.- Animación y recreación: Lic. Yessica Belem Enciso
- 6.- Administración de habitaciones: Lic. E. Carmina Sánchez Trejo
- 7.- Formación Sociocultural: Lic. Haidé Escamilla

5. Consideraciones finales

Apegado a las consideraciones del perfil de egreso y en congruencia con las competencias a lograr por parte de los educandos, retoma especial interés el manejo administrativo elemental de un hotel y en segundo caso el trabajo operativo dentro de un establecimiento de servicios, bajo la repetida premisa en el sector servicios de “todo es actitud, limpieza, privacidad, higiene y presentación” y las nuevas tendencias globales dentro del sector buscan la adaptación a nuevos espacios laborales con cada vez mayor amplitud de conocimientos y habilidades

La potencial realización de prácticas en espacios no recreados confiere la posibilidad al estudiante de reconocer los riesgos propios de un trabajo sin

margen de error y/o en su defecto permite reconocer estos errores en espacios y con riesgos controlados, la práctica en sí, ofrece la posibilidad de reconocer metodologías y entornos afines a su perfil de desempeño en el futuro y la mejor manera de obtener tal experiencia es la praxis.

La propuesta deberá ser realizada en un espacio hotelero bajo las premisas solicitadas por un hotel y con las exigencias correspondientes, incluye la posible realización de prácticas en áreas de contacto y operativas que ofrezcan al practicante una visión más concreta de su realidad laboral.

La realización de un programa de prácticas que incluya 20 horas al menos en un espacio hotelero resulta por demás importante, ya que además de las practicas debe ser solicitado un reconocimiento que apoye su perfil curricular.

Otra opción (que depende del tiempo de la visita) es la posibilidad de realizar recorridos guiados por estas áreas y participar de una serie de charlas (o talleres, conferencias, mesas de debate, etc..) para robustecer el contenido de la visita y el cumplimiento de los objetivos trazados.

6. Justificación

La dinámica del sector de servicios es impresionante y dinámica, creciente y móvil y esa misma realidad infiere la necesidad de actualización, misma que idealmente debiera darse de forma anticipada a la actuación en el campo de trabajo, se contempla también la necesidad de integrar recursos humanos con experiencia para promover la expertis y sin embargo son pocos los espacios donde se pueden realizar simulacros reales y vívidos debido a la realidad de que cada cliente es diferente y es necesario tratar de reconocer las características de cada cliente para procurar posteriormente su satisfacción.

El bagaje cultural y de anfitrión que por costumbre tiene el pueblo mexicano, es muchas veces criticado por su improvisación o falta de compromiso, siendo

este otro aspecto que un educador debe contemplar como parte de su quehacer académico en beneficio de los estudiantes.

Los riesgos controlados en espacios observados permiten la opción de corregir los defectos de operación y/o servicio en tiempo real sin generar un problema o una pérdida de imagen.

Sobra decir que el sector turismo y en especial el sector hotelero están sumando a su amplio inventario de cuartos, alrededor de 24 mil habitaciones por año en el país y esta tendencia de crecimiento es permanente desde 2004, lo que hace prever la necesidad de un recurso humano calificado y solvente.

El aprendizaje de forma kinestésicamente es simplemente un soporte fundamental de un aprendizaje integral e inclusive el modelo de educación moderna que el universo demanda integra un saber hacer, bajo este tenor la practica hace al maestro y es previsible pensar que cuanto antes, es mejor.

La propuesta sugerida para el periodo Septiembre-Diciembre de 2014 contempla solo una serie de propuestas integrales para la realización de esta visita programada de prácticas y sin la obligación de concluir con un evento de visita o similar, es decir se circunscribe a la presentación de una opción como destino valorando aspectos económicos, de salud, riesgos, acompañamiento, aprendizaje significativo y en pocas palabras una planificación integral del mismo como elemento primordial para la realización de una visita de estas características.

Una segunda parte y consecuente a esta primera sería la búsqueda (o negociación) de los espacios pertinentes para realizar estas prácticas en los espacios mejor rankeados por docentes al final de este periodo sep.-dic 2014 para que durante el periodo enero-abril los grupos trabajaran en la mejor propuesta y finiquitar este trabajo integrador de 2 cuatrimestres con la realización de un viaje de prácticas (evidentemente todo lo anterior estaría sujeto a las aprobaciones de las autoridades correspondientes).

7. Producto académico

Propuesta documental de un programa de prácticas en áreas de contacto dentro de un hotel

El trabajo se circunscribe durante el periodo sep-dic de 2014 a la entrega de una propuesta por equipo (2 por grupo) sobre la intención inicial de un viaje de prácticas que guarde las condiciones necesarias para ser considerada como viable y positiva.

Sería exigible el cumplimiento de las consideraciones solicitadas por cada asignatura contemplando un programa de prácticas en los departamentos de Recepción, Reservaciones, Servicios complementarios, Animación y/o recreación y Ama de llaves además de que se procura la nula derogación de dinero durante este cuatrimestre para apoyar la obligada presencia a la visita durante el próximo cuatrimestre.(ene-abr 2015).

Cabe considerar que dicho trabajo sería también apoyado por las asignaturas de Control de calidad en Hotelería y Formación sociocultural, que si bien no siempre cuentan con un espacio físico dentro del hotel, si participan de forma lineal en la edificación de los contenidos del trabajo y en apego al trabajo documental a realizar.

Coordinación general:

Lic. Edith Carmina Sánchez Trejo
Lic. Rafael Darío Chaparro Rangel