



## PROGRAMA EDUCATIVO DE TURISMO, GASTRONOMÍA Y DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

# Índice de proyecto Integrador de alumnos de 5to. Cuatrimestre de la especialidad de Hotelería

### Asignaturas integradas

**CAPACITACIÓN  
ALIMENTOS Y BEBIDAS  
GRUPOS Y CONVENCIONES  
VENTAS  
AUDITORIA NOCTURNA  
ASIGNATURA INTEGRADORA  
EXPRESION ORAL Y ESCRITA**

**Competencias:** 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:** realizar un viaje de prácticas que permita al alumno el contacto directo con las áreas de administración y producción del servicio, además de fortalecer sus capacidades de organización de eventos y/o actividades recreativas y su forma de comercializar el mismo.

Con la finalidad de dar continuidad al trabajo integrador del pasado cuatrimestre de la especialidad de hotelería se define el índice a continuación descrito para su conclusión.

(Cabe mencionar que el producto entregable debe incluir lo siguiente además de los procedimientos realizados el pasado cuatrimestre)

### 1.-CAPACITACIÓN

1.1 Diseño de un curso de capacitación que contenga:

- a) Detección de estilos de aprendizaje
- b) Características de los participantes
- c) Técnicas de enseñanza aplicados.
- d) Guía del instructor

1.2 Diseño de un reporte que contenga:

- a) La secuencia didáctica
- b) Dinámicas de grupo
- c) Instrumento de evaluación
- d) Comparación de los resultados contra el objetivo del curso



## PROGRAMA EDUCATIVO DE TURISMO, GASTRONOMÍA Y DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

### 2.- GRUPOS Y CONVENCIONES

- 2.1. Filosofía Organizacional
  - a) Misión
  - b) Visión
  - c) Valores
  - d) Políticas
  - e) Organigrama (puesto y nombre)
  - e) Descripción de funciones
- 2.2. Aspectos de Mercado
  - a) Características de los clientes
  - b) Descripción del servicio
- 2.3. Propuesta del servicio
  - a) Tipo de evento
  - b) Tipo de montaje y lay out
  - c) Aforo del evento
  - d) Servicios
  - e) Servicios complementarios
  - f) Programa del evento
  - g) Cotización
  - h) Contratos
  - i) Evaluación final del evento
- 2.4. Propuesta de mejora

### 3.- ALIMENTOS Y BEBIDAS

- 3.1 Estructura organizacional del departamento de alimentos y bebidas
  - a) perfil de cada integrante del departamento
  - b) Funciones administrativas y operativas del departamento de Alimentos y Bebidas
  - c) Reglamento para el personal encargado del departamento de alimentos y bebidas.
  - d) Infraestructura necesaria para la ejecución del servicio de alimentos y bebidas en una empresa hotelera.( de acuerdo a la categoría y tipo de servicio)
  - e) Formatos y reportes necesarios en el servicio de AyB
  - f) Procedimientos de tipo de montaje
    - a. Buffet
    - b. Emplatado
    - c. Coctel
    - d. Coffee Break
    - e. Room service
- 3.2 Procedimientos de los centros de consumo de alimentos y bebidas:



#### PROGRAMA EDUCATIVO DE TURISMO, GASTRONOMÍA Y DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

- a) Mise and place
- b) Asignación de áreas de servicio
- c) Sistema de reservación al comensal
- d) Comandas
- e) Atención al comensal
- f) Evaluación del Servicio
- g) Check list para el departamento de alimentos y bebidas

Nota: Reporte general como conclusión de la visita al departamento de alimentos y bebidas en la empresa hotelera seleccionada, (deberá incluir: Foto galería evidencia de la visita al departamento de AyB.)

#### 4.-VENTAS

- a) ¿Qué es una técnica de ventas?
- b) ¿Qué es una estrategia de ventas?
- c) Diferencias entre técnica y estrategia

4.1 Determinación de funciones del departamento de ventas

4.2 Detección de la necesidad de adquirir un curso de capacitación por parte del establecimiento.

4.3 Aplicación de alguna estrategia de ventas (describir el diseño de la estrategia)

4.4 Determinar el procedimiento de ventas:

- a) Prospección
- b) Presentación
- c) Cierre de venta
- d) post venta

4.5 Conclusiones y recomendaciones

#### 5.- AUDITORIA NOCTURNA

5.1 Estructura organizacional y definición de funciones del auditor nocturno

5.2 Procedimientos de auditoría:

- a) Alimentos y bebidas
- b) Habitaciones



## PROGRAMA EDUCATIVO DE TURISMO, GASTRONOMÍA Y DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

### c) Servicios complementarios del hotel

- 5.3 Reportes de transacciones
- 5.4 Acumulados de ingresos mensuales y anuales

### 6.- EXPRESION ORAL Y ESCRITA

- 1.- Reporte de actividades (hotel en el que realizaron prácticas)
- 2.- Revisión del contenido (gramática)
- 3.- Revisión del contenido (ortografía)

### 7- ASIGNATURA INTEGRADORA

- 7.1 Estructura organizacional de un hotel
- 7.2 Procedimientos departamentales (Ama de Llaves, Recepción, Reservas, Animación y recreación y servicios complementarios)
- 7.3 Control y estándares dentro del hotel
- 7.4 Diseño del paquete turístico
- 7.5 Diseño del curso de capacitación
- 7.6 Estrategia de ventas

Fecha de entrega: **14 de Abril de 2015** ( Laboratorio de Hospedaje)

Requisitos de entrega:

**Entrega digital** a cada profesor en disco rotulado con todo lo indicado en este índice

Conclusión general

Incluir un video de experiencias del viaje realizado

Bibliografía (APA)

Anexos al final del trabajo

### **Lineamientos de presentación del trabajo digital:**

Márgenes: Superior e inferior de 2.5 cm., izquierdo 3.5 cm., derecho 2.5 cm.

Tipo de letra: Arial de 12 puntos.

Interlineado: Un espacio y medio.

Títulos y subtítulos: Negrillas.