

## **Minuta 1**

### **PROGRAMA EDUCATIVO DE TURISMO**

#### **PROYECTO INTEGRADOR DE 4TO. CUATRIMESTRE SEP-DIC DE 2015.**

#### **Especialidad de Hotelería**

Se inicia la reunión en la sala adjunta a la dirección a las 13:09 horas con la presencia de:

Haidé Hernández Escamilla

Rafael Darío Chaparro Rangel

Se explicó a manera de introducción las bases del proyecto integrador propuesto para generar la actividad de los alumnos de 4to cuatrimestre de la especialidad de hotelería.

Se mencionaron las competencias correspondientes al cuatrimestre en mención.

Se mencionó el ejercicio realizado el año pasado en la misma fecha y los resultados obtenidos, así como la culminación un cuatrimestre posterior con una visita realizada a Hotel Camino Real de Guanajuato.

Se hizo una propuesta sobre el índice con la intención de agilizar la formalización de las actividades.

Finalmente se comentó la posibilidad de establecer como nombre definitivo “Manual de procedimientos operativos para el sector hospedaje” (parte I)

Finalmente se acordó el compromiso de enviar a los docentes participantes para que hicieran la valoración del contenido del índice correspondiente a la asignatura que imparte y de considerarlo haga las modificaciones correspondientes y envíe nuevamente al Lic. Rafael Darío Chaparro para dar a conocer a alumnos el índice definitivo

Se cierra la reunión a las 13: 54 horas.

### **Introducción:**

Con la finalidad de integrar un marco teórico que soporte las actividades realizadas en un hotel orientado a la oferta de productos y servicios de calidad, se comprende y justifica la necesidad de formalizar una educación basada en el logro de las competencias y las habilidades requeridas para ofrecer servicios y productos a un mercado exigente cada vez más.

Es por ello que se considera pertinente realizar una estancia de prácticas en áreas operativas de un hotel y la integración de un manual de procedimientos elaborados bajo los preceptos de Calidad exigibles por una organización exitosa que busca la perfección contable y operativa

## **Competencias**

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

Se propone el índice a continuación descrito:

### **INDICE GENERAL DEL PROYECTO INTEGRADOR DE 4TO. CUATRIMESTRE**

#### **Integrantes / Portada**

Yesenia Mendoza Cruz  
Bertha Eugenia García Alarcón  
Yashared Saldaña Tapia  
Maribel Pérez López  
Carmina Sánchez Trejo  
Haidé Hernández Escamilla  
Rafael Darío Chaparro Rangel

#### **Nombre Propuesto :**

Manual de procedimientos operativos para el sector hospedaje (parte 1)

#### **Objetivo del proyecto integrador:**

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 2016

## Índice

### **CAPITULO I RECEPCIÓN EN HOTELERÍA**

- 1.1 Procedimiento de Registro de entrada
- 1.2 Procedimiento de cambio de habitación
- 1.3 Procedimiento de aplicación de descuentos
- 1.4 Procedimiento de manejo y cambio de divisas
- 1.5 Procedimiento de registro de salida
- 1.6 Procedimiento de corte de caja

### **CAPITULO II RESERVACIONES**

- 2.1 Procedimiento de Toma de reservaciones
- 2.2 Procedimiento de Cancelación de habitaciones
- 2.3 Procedimiento de fechas cerradas
- 2.4 Procedimiento de manejo de segmento Allotmen
- 2.5 Procedimiento de manejo de sobreventas
- 2.6 Procedimiento de manejo de No Show

### **CAPITULO III SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

- 3.1 Procedimiento de seguimiento a solicitudes y quejas
- 3.2 Procedimiento de manejo de atención a lunamieleros
- 3.3 Procedimiento de manejo de atención a clientes VIP
- 3.4 Procedimiento de manejo de Robos
- 3.5 Procedimiento de manejo de información y orientación

### **CAPITULO IV ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES**

- 4.1 Procedimiento de Limpieza de habitaciones
- 4.2 Procedimiento de supervisión de habitaciones
- 4.3 Procedimiento de bloqueo y desbloqueo de habitaciones
- 4.4 Procedimiento de Manejo de Objetos olvidados
- 4.5 Procedimiento de atención a clientes VIP

- 4.6 Procedimiento de manejo de insumos, amenidades y estándares
- 4.7 Procedimiento de manejo de cortesías
- 4.8 Procedimiento de inventario de blancos
- 4.9 Procedimiento de elaboración de reporte de blancos (Entradas-salidas-bajas-perdidas)

## **CAPITULO V ANIMACIÓN Y RECREACIÓN**

- 5.1 Estructura organizacional ( evento recreativo a celebrarse durante la estancia en el hotel electo para la realización de prácticas)
- 5.2 Actividades de animación y/o recreación ( descripción de las actividades recreativas o de animación sugeridas durante la estancia de prácticas)
- 5.3 Definición de las características del programa.
- 5.4 Identificación de los formatos de control del programa recreativo y/o de animación
- 5.5 Evaluación del evento ( programa recreativo y/o de animación)

## **CAPITULO VI CONTROL DE CALIDAD EN LA HOTELERÍA**

- 6.1 Cumplimiento de la estructura de elaboración de los procedimientos inscritos en este índice

## **CAPITULO VII FORMACION SOCIOCULTURAL**

- 7.1 Desarrollo de ideas
- 7.2 Realizar un análisis de depuración de ideas, con base al enfoque sistémico y concluir si es viable el destino de práctica.
- 7.3 Generar un análisis de depuración de ideas, con base al enfoque costo – beneficio, y concluir si es viable el destino de práctica.

## 7.4 Administración por valores

7.4.1- Diseñar y sustentar el manual de procedimientos con base a:

7.4.2- Ética empresarial.

7.4.3- Ética social.

7.4.4 Valores sociales.

7.4.5 Valores universales.

## ANEXOS

## Minuta 2

### PROGRAMA EDUCATIVO DE TURISMO

#### PROYECTO INTEGRADOR DE 4TO. CUATRIMESTRE SEP-DIC DE 2015.

#### Especialidad de Hotelería

Ixmiquilpan, Hgo. A 22 de octubre de 2015.

Se inicia la reunión en la sala adjunta a la dirección a las 16:12 horas con la presencia de:

Maribel Pérez López  
Yesenia Mendoza Cruz  
Rafael Darío Chaparro Rangel

1.- Se inicia con el pase de lista

Y una explicación sobre los términos básicos del trabajo ( dado que hay Profesores nuevos)

2.- Seguimiento del Trabajo integrador, solo se hizo mención de la importancia de darle continuidad y se mencionó lo que se viene haciendo en las asignaturas de la Maestra Maribel y del Lic. Rafael, la Maestra Yesenia recién ha tenido poco contacto con los grupos. ( se trabaja en la realización de los procedimientos de reservaciones y Recepción y en la creación de un formato de realización para los procedimientos y los respectivos indicadores.

La maestra Marisol enviará una propuesta del formato que deben respetar los alumnos para la realización de los procedimientos y los indicadores

3.- Modificación de los contenidos-horarios... se anuló ya que los grupos cuentan con los profesores respectivos para cada asignatura

4.- Rúbrica de evaluación: se acordó que el Lic. Rafael propone una rúbrica para evaluar el trabajo digital a más tardar el 05 de noviembre

5.- Términos de entrega el trabajo: se acordó una entrega en disco rotulado ( CD) a cada profesor de asignatura el mismo día de la presentación ( 30 de noviembre) la entrega solo se hará de manera digital

6.- La Maestra Yesenia comunicó la posible realización de una visita industrial a hotel las Palmas en el Tephe con fecha probable para el 04 de noviembre con alumnos de 4to. Cuatrimestre de ambos grupos.

Producto de esta visita se solicitará a los estudiantes la realización de un análisis FODA y como consecuencia una presentación para exhibir sus experiencias, conclusiones y la generación de indicadores el día 30 de noviembre en horario por confirmar. (Rafael Chaparro reserva el sitio)

La duración de la presentación será de 15 minutos por equipo en una presentación en ppt. Donde se hará énfasis en la información colectada en el hotel y la aplicación de procedimientos formales.

Se acordó solicitar a los alumnos un formato breve de entrevista-cuestionario sobre cada materia involucrada para el 30 de octubre a fin de que durante la visita sea la directriz de trabajo en la visita. ( cada docente será responsable de avalar la guía de la asignatura que imparte )  
Las asignaturas son Recepción, Reservaciones, Administración de habitaciones, Servicios complementarios, Animación / recreación y Calidad

La Maestra Yesenia Mendoza confirmará la visita en cuanto tenga información.

Se dá por terminada la sesión a las 16:52 horas.

.