

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL VALLE
 DEL MEZQUITAL

ACUSE

Índice

PROGRAMA EDUCATIVO DE TURISMO

Especialidad de Hotelería

Nombre: Manual de procedimientos operativos para el
 sector hospedaje (parte 2)

Manual de Procedimientos Operativos
 para el Sector Hospedaje (parte 2)

1. Objetivo general

2. Competencias por especialidad

3. Asignaturas participantes

4. Beneficio institucional y académico

5. Justificación

6. Producto académico

Coordinación general:

Rafael Darío Chaparro Rangel

Yessenia Mendoza Cruz

Enero Abril 2016

11
 017
 Horte
 Termino

13 ENERO 2016
 Ana Lilia Chaves F

Yessenia Montoya Martinez

19-01-16. Gerardo A. Buitrago

13-ENE-2016

Marlen Godínez Pastor
 7721062593

Yessenia de Jesús Montoya Martínez
 7721343323

Nombre del producto a desarrollar

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

1. Objetivo general

Apegado al objetivo del P.E. de Turismo tiene 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.

Por tanto el objetivo es:

Conformar el soporte documental de un programa de realización de prácticas dentro de un hotel (Grupos y convenciones, Alimentos y bebidas, Capacitación Ventas y Auditoría Nocturna) 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.

Carmen Julia Ramirez Najera

[Handwritten signature]

2. 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.
- 2.- Expresar ideas, necesidades y sentimientos de forma verbal, no verbal y escrita, para comunicarse de forma efectiva durante su desempeño profesional

Se comprende que 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 (Grupos y convenciones, Alimentos y bebidas, Capacitación Ventas y Auditoría Nocturna) para fomentar su inclusión en cada área, motiva su inquietud por cada área y los encamina al desempeño de las actividades propias de un hotel además de enfrentarlos en tiempo real con un futuro deseado.

3. Asignaturas participantes

Especialidad de Hotelería:

- 1.- **Grupos y convenciones:** Bertha Eugenia García Alarcón / Darío Eduardo Ortiz Quijano
- 2.- **Alimentos y bebidas:** Yesenia Mendoza Cruz
- 3.- **Capacitación:** Carmen Julia Ramírez Nájera
- 4.- **Ventas:** Bertha Eugenia García Alarcón
- 5.- **Auditoría Nocturna:** Rafael Darío Chaparro Rangel
- 6.- **Integradora II :** Yesenia Mendoza Cruz y Rafael Darío Chaparro Rangel
- 7.- **Expresión Oral y Escrita :** Lic. Haidé Hernández Escamilla

[Handwritten signature]
LID

[Handwritten signature]

4. 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 el Hotel Camino Real de la Ciudad de Guanajuato Capital bajo las premisas solicitadas por el hotel y con las exigencias correspondientes, incluye la 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 el hotel elegido resulta por demás importante, ya que además de las prácticas 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.) , además de la realización de actividades lúdico-recreativas para robustecer el contenido de la visita y el cumplimiento de los objetivos trazados.

5. 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.

El trabajo a realizar para el periodo Septiembre-Diciembre de 2016 contempla solo la realización de un soporte documental 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 un manual de procedimientos hoteleros aplicable a

cualquier entorno del sector, 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 el hotel Camino real por docentes al final de este periodo sep.-dic 2015 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).

6. Producto académico

Manual de procedimientos operativos para el sector hospedaje (parte 2)

El trabajo se conforma de dos partes, la primera efectuada en el cuatrimestre previo (Septiembre-Diciembre de 2015) que refiere la entrega de realización de un manual de procedimientos de las asignaturas de:

- ✓ Control de calidad en la hotelería
- ✓ Reservasiones
- ✓ Recepción en hotelería
- ✓ Servicios complementarios
- ✓ Animación y Recreación
- ✓ Administración de habitaciones
- ✓ Formación sociocultural

Una segunda parte (Enero- Abril de 2016) se compone de una continuación del mismo trabajo desde la óptica de las asignaturas de:

- ✓ Capacitación
- ✓ Ventas
- ✓ Auditoría Nocturna

- ✓ Grupos y Convenciones
- ✓ Alimentos y Bebidas
- ✓ Expresión Oral y Escrita

Además de la formalización 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 2016).

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.

El índice de continuidad propuesto para el siguiente para el periodo en mención, es el siguiente:

- Portada
- Introducción
- Justificación
- Alcance
- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Marco teórico:
- Alimentos y bebidas

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

Ventas

- a) ¿Qué es una técnica de ventas?
- b) ¿Qué es una estrategia de ventas?
- c) Funciones del departamento de ventas.

3 Fuentes.

Integradora II

- a) Estructura Organizacional de un Hotel
- b) Elementos del Producto Turístico
- c) Productos y Paquetes Turísticos con los que cuenta un Hotel

CAPITULO 1 CAPACITACIÓN

- 1.1 Evaluación del desempeño
- 1.2 Aplicación de instrumentos de evaluación
- 1.3 Métodos de evaluación del desempeño
 - a) Escalas gráficas
 - b) Elección forzada
 - c) Investigación de campo
 - d) Incidentes críticos

1.4 Identificación de los tipos de motivación:

- a) Intrínseca
- b) Extrínseca

CAPITULO 2 GRUPOS Y CONVENCIONES

2.1 Filosofía organizacional

Del proyecto.

- a) Organigrama
- b) Descripción de funciones
- 2.2 Aspectos del mercado
 - a) Características de los clientes.
 - b) Descripción del servicio

Jovenes

2.3 Propuesta de servicio

- a) Tipo de evento.
- b) Tipo de montaje.
- c) Servicios.
- d) Servicios Complementarios
- e) Programa del evento

acomodo de mesa

- f) Cotización y Contrato:
- g) Evaluación final del evento
- h) Propuesta de mejora.

CAPITULO 3 ALIMENTOS Y BEBIDAS

3.1 Operatividad del área de alimentos y bebidas

- a) **Apertura y cierre de centros de consumo**
 (Definición, descripción, procedimiento, diagrama de flujo, personal encargado, formatos)
- b) **Mise and place**
 (Definición, descripción, procedimiento, diagrama de flujo, personal encargado, montaje de mesa y ambientación, formatos)
- c) **Asignación de áreas de servicio**
 (Definición, descripción, procedimiento, diagrama de flujo, personal encargado, formatos)
- d) **Cierre de caja**
 (Definición, descripción, procedimiento, diagrama de flujo, personal encargado, formatos)
- e) **sistemas de reservación al comensal**
 (Definición, descripción, procedimiento, diagrama de flujo, personal encargado, formatos)
- f) **Manejo de comandas**
 (Definición, descripción, procedimiento, diagrama de flujo, personal encargado)
- g) **Atención al comensal**
 (Definición, descripción, fraseología, procedimiento, diagrama de flujo, personal encargado, estándares de presentación, formatos)
- h) **Evaluación del servicio**
 (Definición, descripción, procedimiento, diagrama de flujo, personal encargado, herramientas de evaluación, formatos)

3.2 procedimientos del área de banquetes

- a) Buffet
- b) Emplatado
- c) Coffee break
- d) Coctel
- e) Room service

- (Definición del servicio, descripción y características, vestimenta del personal, tipo de montaje, procedimiento para brindar el servicio. Procedimiento, diagrama de flujo, formatos)
- 3.3 Propuesta de evento

Definir logística y preparación del evento incluyendo todos los elementos anteriormente mencionados. (Desarrollar de acuerdo al evento seleccionado para ambos grupos)

CAPITULO 4 VENTAS

4.1 Procedimiento de ventas individuales.

[Handwritten signature and scribbles]

[Handwritten signature and scribbles]

[Handwritten signature and scribbles]

4.2 Procedimiento de ventas grupales

4.3 Conclusiones y recomendaciones

CAPITULO 5 AUDITORIA NOCTURNA

5.1 Procedimientos de auditoria:

- a) Cargos y Abonos de consumos de restaurant
- b) Cargo de Rentas
- c) Conciliación de cuentas
- d) Arqueos de caja
- e) Prorrato de tarifas
- f) Ajustes

CAPITULO 6 INTEGRADORA II

- a) Planeación y Diseño del Producto Turístico Hotelero
- b) Capacitación y Venta del Producto Turístico Hotelero
- c) Venta del Producto Turístico Hotelero
- d) Control y estándares para la evaluación del Producto Turístico Hotelero
(Procedimientos, Diagrama de Flujo, Responsables) (Seguimiento docente integradora)

CAPITULO 7 EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA

Redacción y ortografía del trabajo escrito

Conclusión

Bibliografía

Anexos

Video

Coordinación general:

Yesenia Mendoza Cruz
Rafael Darío Chaparro Rangel

