

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL VALLE DEL MEZQUITAL

PROGRAMA EDUCATIVO DE TURISMO

Especialidad de Hotelería

Manual de Procedimientos: Tutoriales de áreas de contacto en establecimientos Hoteleros parte 1 y 2. Diseño de dominio web

Se convocó a docentes que imparten clases a los estudiantes de la especialidad de hotelería, con el fin de realizar la integración del índice y solicitudes generales del proyecto para este cuatrimestre, estuvieron presentes: Lic. Haidé Hernández Escamilla, Ing. Carmen Julia Ramírez Hájera, Lic. Edith Chámina Sánchez Trejo, Lic. Bertha E. García Alarcón, dando inicio a la sesión a las 4:10 pm del día 18 de enero de 2017.

1.- Se indicó a docentes que se integran en este cuatrimestre, los detalles del proyecto: creación de una página web en la que se publiquen manuales de procedimientos y videos tutoriales, de las áreas de contacto en los establecimientos de hospedaje, para lo cual se solicitó que cada uno eligiera de la asignatura que impartían, un procedimiento para que los estudiantes desarrollen con las características que se muestran más adelante.

2.- Se comentó que por las múltiples actividades que cada docente tiene no era del todo necesario tener reuniones constantemente, para lo que se indicó que los estudiantes tendrían con ellos una bitácora de revisión para que en ella indicaran los avances del proyecto, así como firma, fecha de revisión, por asignatura.

3.- Se indicaron a grandes rasgos las actividades complementarias para los estudiantes, durante el cuatrimestre para que los docentes lo consideren en su planeación.

4.- Se informó la fecha de visita de prácticas al hotel Camino Real Guanajuato.

5.- Capacitación indicio que propondría la capacitación a los estudiantes para que apliquen en centros turísticos, hospitales o escuelas según sea el caso.

6.- Cada docente indicó lo que solicita para índice, quedando pendiente solamente los docentes que no estuvieron presentes, para quienes se solicitó por correo electrónico.

7.- Se indicó que todas las asignaturas participen, solo adecuar la información que solicitaran específicamente.

8.- Se indica que se integrara, cronograma de actividades, posterior a la entrega de índice, para lo cual quedan pendientes las fechas de revisión por asignatura.

7.- Se integra el protocolo del proyecto quedando como se indica a continuación.

Índice

Nombre: Manual de Procedimientos: Tutoriales de áreas de contacto en establecimientos Hoteleros parte 1 y 2. Diseño de dominio web

Coordinación general:

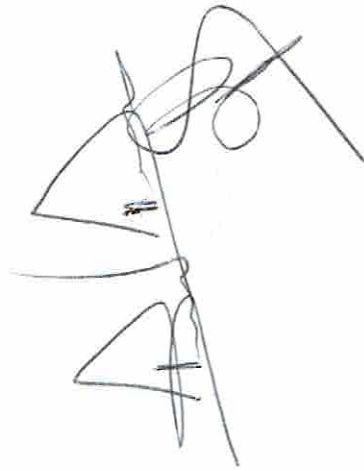
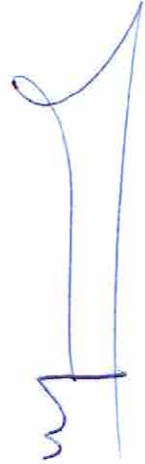
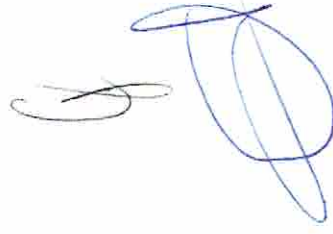
Yessenia Mendoza Cruz

Haidé Hernández Escamilla

Rafael D. Chaparro Rangl

Enero - Abril 2017

1. Objetivo general
2. Competencias por especialidad
3. Asignaturas participantes
4. Beneficio institucional y académico
5. Justificación
6. Producto académico
7. Características generales del cuerpo del trabajo



8. Consideraciones generales de cada procedimiento que desarrollara el estudiante por asignatura
9. Índice segunda parte proyecto
10. Control de revisión
11. Fichas importantes

Nombre del producto a desarrollar

Manual de Procedimientos: Tutoriales de áreas de contacto en establecimientos Hoteleros parte 1 y 2. Diseño de dominio web

1. Objetivo general

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

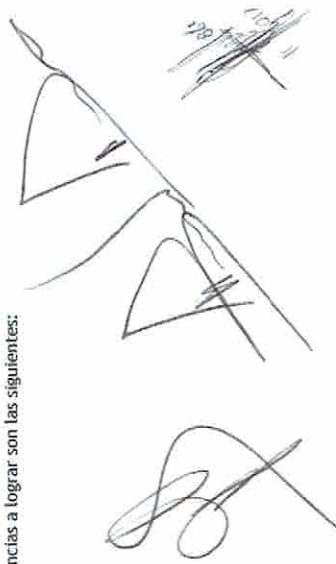
Formar profesionistas con actitud de servicios, liderazgo y trabajo en equipo, capaces de aportar ideas y acciones en la solución de las problemáticas del sector turístico, a través de la aplicación de la mercadotecnia y la planeación turística, el turismo sustentable y el desarrollo de proyectos así 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 2017.

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:

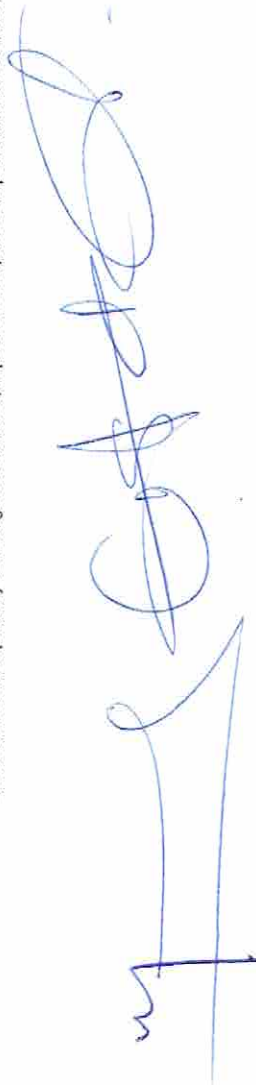
- 1.- Grupos y convenciones: Bertha Eugenia García Alarcón / Edith Carmina Sánchez Trejo
- 2.- Alimentos y bebidas: Yesenia Mendoza Cruz
- 3.- Capacitación: Carmen Julia Ramírez Najera
- 4.- Ventas: Maribel Pérez López
- 5.- Auditoría Nocturna: Rafael Darío Chaparro Rangel
- 6.- Integradora II: Yesenia Mendoza Cruz
- 7.- Expresión Oral y Escrita: Haidé Hernández Escamilla



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 24 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

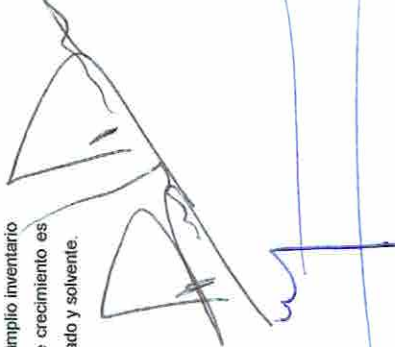
La dinámica del sector de servicios es impresionante y dinámica, creciente y móvil y esa misma realidad infiere la necesidad de actualización, misma que idealmente debiera darse de forma anticipada a la actuación en el campo de trabajo, se contempla también la necesidad de integrar recursos humanos con experiencia para promover la expertis y sin embargo son pocos los espacios donde se pueden realizar simulacros reales y vividos 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 contemplo 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 inicio del periodo enero abril 2017, para que los grupos trabajaran en la mejor propuesta y finalizar 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: Tutoriales de áreas de contacto en establecimientos Hoteleros parte 1 y 2. Diseño de dominio web

El trabajo se conforma de dos partes, la primera efectuada en el cuatrimestre previo (Septiembre-Diciembre de 2016) 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 2017) se compone de una continuación del mismo trabajo desde la óptica de las asignaturas de:

- ✓ Capacitación
- ✓ Ventas
- ✓ Auditoria 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, Reservas, 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 el próximo 06, 07, 08 y 09 de abril).

Cabe considerar que dicho trabajo sería también apoyado por las asignaturas de Control de calidad en Hotelería, Formación sociocultural y Expresión Oral y Escrita 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.

Características generales del cuerpo del trabajo

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: Negritas

El contenido del trabajo es el siguiente:

Portada. Anexo 1 (D-SA-06)

a) Logotipo de la UTVM

b) Nombre de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital

c) Título del proyecto

d) Nombre del Programa Educativo

e) Nombre del estudiante

f) Generación

g) Lugar y fecha

Índice.

Resumen

Introducción.

Objetivo general y Específicos.

Justificación

Alcance





Marco Teórico

Desarrollo de cada asignatura

Conclusiones.

Recomendaciones

Glosario

Bibliografía (APA)

Anexos.

Consideraciones generales de cada procedimiento que desarrollara el estudiante por asignatura (Se solicita tomar en cuenta el siguiente listado)

Introducción.

Antecedentes.

Objetivo

Organigrama

Ubicación (mapa de procesos)

a) Perfil de puesto (correspondiente al procedimiento)

b) Herramientas de trabajo

c) Imagen corporativa

d) Diagrama de flujo

e) Procedimiento (descripción detallada)

f) Formatos / llenado

g) Políticas

h) claves / simbología a utilizar

i) Indicadores y cálculo

j) Graficado y análisis

k) Condiciones de seguridad

l) Consejos y consideraciones finales

m) Imágenes / ilustraciones

n) Bibliografía en formato APA

7. Índice

Portada (descargar formato oficial)

Índice.

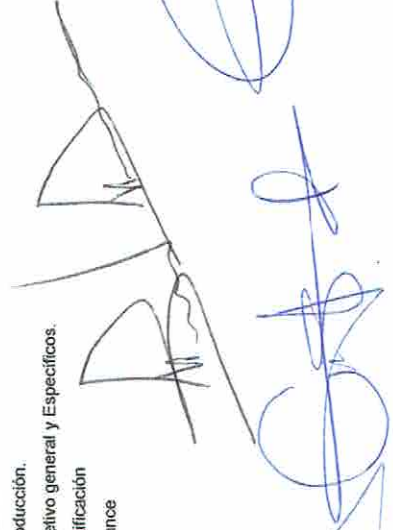
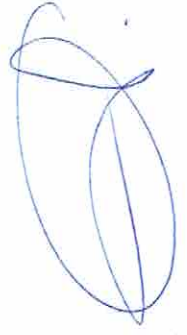
Resumen

Introducción.

Objetivo general y Específicos.

Justificación

Alcance

Marco Teórico

Desarrollo de cada asignatura

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 Manual de procedimientos para un curso de capacitación

CAPITULO 2 GRUPOS Y CONVENCIONES

- 2.1 Filosofía organizacional
 - a) Organigrama
 - b) Descripción de funciones
- 2.2 Aspectos del mercado
 - a) Características de los clientes.
 - b) Descripción del servicio
- 2.3 Clasificación de Eventos
- 2.4 Procedimientos

CAPITULO 3 ALIMENTOS Y BEBIDAS

Estructura organizacional del departamento de alimentos y bebidas

- 3.1 Perfil de cada integrante del departamento
- 3.2 Funciones administrativas y operativas del departamento de alimentos y bebidas.
- 3.3 Reglamento para el personal encargado del departamento de alimentos y bebidas.
- 3.4 Infraestructura necesaria para la ejecución del servicio de alimentos y bebidas en una empresa hotelera
- 3.5 Operatividad del área de alimentos y bebidas
 - a) Apertura y cierre de centros de consumo
 - b) Mise and place
 - c) Asignación de áreas de servicio
 - d) Cierre de caja
 - e) sistemas de reservación al comensal
 - f) Manejo de comandas
 - g) Atención al comensal
 - h) Evaluación del servicio
- 3.6 Procedimientos del área de banquetes
 - a) Servicio tipo Cocktail

CAPITULO 4 VENTAS

- 4.1 Procedimiento de ventas individuales.

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) Prorrateo de tarifas
 - f) Ajustes *

CAPITULO 6 INTEGRADORA II

- 6.1 Planeación y Diseño del Producto Turístico Hotelero
- Venta del Producto Turístico Hotelero
- Control y estándares para la evaluación del Producto Turístico Hotelero

Conclusiones.

Recomendaciones

Glosario

Bibliografía (APA)

Anexos (foto galería)

- 8. Los estudiantes llevarán un control de revisiones por asignatura mediante una bitácora que permitirá observar el desarrollo adecuado del proyecto.

9. **FECHAS IMPORTANTES**

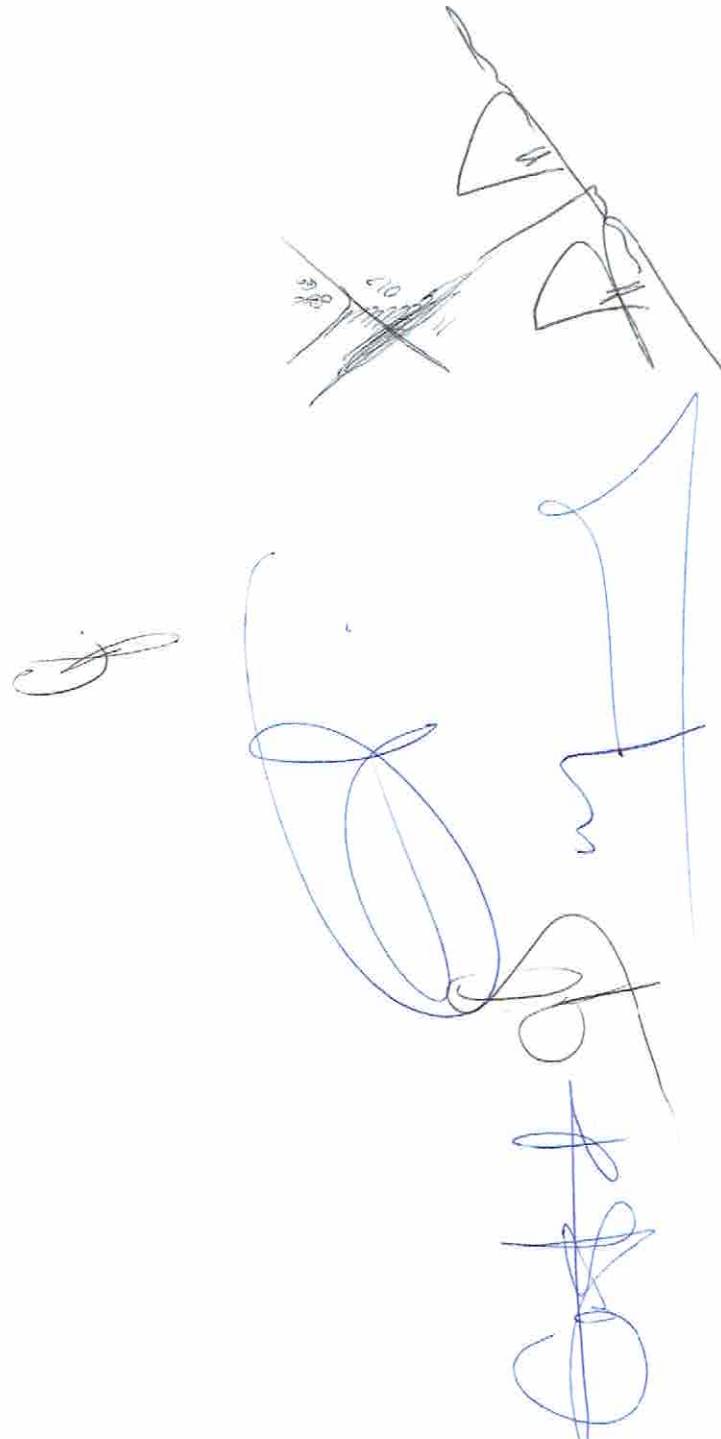
- 9.1 Miércoles 1 de febrero entrega de índice y cronograma.
- 9.2 15 de febrero selección de temática para aplicación de proyecto de Alimentos y Bebidas, de 12:00 a 15:00 hrs. (considerar el tiempo para no afectar su planeación, ustedes como cada año son parte del proceso de evaluación, en esta ocasión gastronomía es responsable de los alimentos).
- 9.3 21 de marzo implementación de temática seleccionada
- 9.4 31 de marzo exposición de proyecto de 10:00 a 13:00 hrs. edificio C auditorio Bicentenario.
- 9.5 Implementación de programa de prácticas en Hotel Camino Real Guanajuato 06, 07, 08 y 09 de abril. (en proceso de autorización).
- 9.6 11 de abril entrega final de trabajo escrito, que deberá contener las siguientes características:

- 9.6.1 Cd. En caja con portada con datos de identificación (logotipo de la institución, de la carrera, título del proyecto, grupo y cuatrimestre, periodo).
- 9.6.2 Contenido del Cd. (proyecto en Word y pdf, video documental del desarrollo del proyecto).
- 9.6.3 Entregar a cada profesor un ejemplar
- 9.6.4 Para integradora. deberán entregar en Cd. Por cada asignatura el video tutorial y manual de procedimiento de las mismas incluyendo 4to y 5to cuatrimestre.

Coordinación general:

Yesenia Mendoza Cruz Haidé Hernández Escamilla

Rafael Darío Chaparro Rangel
Lider de Cuerpo Académico



Handwritten signatures in blue ink, including a large signature on the left and several smaller ones on the right, some with dates like '2/10' and '11/11'.