

**PROGRAMA EDUCATIVO:**  
**LICENCIATURA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**  
**EN COMPETENCIAS PROFESIONALES**

**PROGRAMA DE ASIGNATURA: OPERACIÓN DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE**

**CLAVE: E-OSHO-2**

Propósito de aprendizaje de la Asignatura		El estudiante determinará la operación de los departamentos que conforman el front y back office de un establecimiento de hospedaje considerando su estructura organizacional, funciones y procedimientos para gestionar un servicio de calidad.			
Competencia a la que contribuye la asignatura		Diseñar productos y servicios turísticos experienciales a través de técnicas creativas de innovación, diagnósticos de vocación turística y proceso de comercialización, para la competitividad, el desarrollo comunitario y diversificar la oferta turística.			
Tipo de competencia	Cuatrimestre	Créditos	Modalidad	Horas por semana	Horas Totales
Específica	4	4.68	Escolarizada	5	75

Unidades de Aprendizaje		Horas del Saber	Horas del Saber Hacer	Horas Totales
I.	Operación de los servicios de Hospedaje Front Office	15	30	45
II.	Operación de los servicios de Hospedaje Back Office	10	20	30
<b>Totales</b>		<b>25</b>	<b>50</b>	<b>75</b>

<b>ELABORÓ:</b>	DGUTYP	<b>REVISÓ:</b>	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	DGUTYP	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	SEPTIEMBRE 2024	

Funciones	Capacidades	Criterios de Desempeño
Estructurar productos y servicios turísticos experienciales a través del análisis de la vocación turística, investigación de mercado y técnicas creativas de innovación, alineados a la normatividad vigente, para generar valor y competitividad en la empresa.	Integrar productos y servicios turísticos considerando la planeación estratégica, indicadores de turismo sostenible, vocación turística, en apego a la normativa, principios de economía social y solidaria para contribuir a la diversificación de la oferta de los destinos.	<p>Elabora una propuesta de productos y/o servicios turísticos que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Caracterización</li> <li>- Ubicación</li> <li>- Servicios a ofertar</li> <li>- Investigación de mercado</li> <li>- Objetivo del estudio de mercado</li> <li>- Método de técnicas de investigación.</li> <li>- Recopilación de datos.</li> <li>- Análisis e interpretación de datos.</li> <li>- Informe de resultados</li> </ul> <p>b) Caracterización de la demanda.</p> <p>c) Análisis de la competencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perfil del turista y del visitante</li> <li>- Principios de la economía social y solidaria aplicables: Equidad, trabajo digno, cooperación, sostenibilidad ecológica, reparto justo de la riqueza y compromiso del entorno.</li> <li>- Análisis de criterios de sostenibilidad: Gestión de la empresa, impacto y beneficio económico-social, impactos y beneficios del patrimonio y del ambiente.</li> <li>- Matriz de la integración del producto turístico</li> <li>- Normativa aplicable</li> <li>- Referencias</li> </ul>

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	I. Operación de los servicios de Hospedaje Front Office					
Propósito esperado	El estudiante determinará funciones y procedimientos de los departamentos del front office, para administrar su operación y dirigir la prestación de los servicios.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	15	Horas del Saber Hacer	30	Horas Totales	45

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Ventas y Relaciones Públicas	Describir las funciones, puestos y actividades del departamento de Ventas.	Determinar las funciones del departamento de Ventas.	Asumir responsabilidad para realizar actividades en forma individual y en equipo en forma proactiva y creativa.
	Explicar los procedimientos de ventas: - Elaboración de Tarifario Anual - Prospección y ventas - Ferias y exposiciones - Fam trip, Blitz, Site inspection	Elaborar tarifarios de un hotel	
	Describir las funciones y puestos del departamento de Relaciones Públicas.	Ejecutar las actividades que se realizan en el departamento de Relaciones públicas.	
	Identificar la clasificación de las actividades y canales de comunicación del departamento de relaciones públicas: - Internas	Determinar los canales de comunicación internas y externas de un hotel.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

	- Externas		
Reservaciones y Recepción	Describir las funciones y puestos del departamento de Reservaciones y recepción.	Documentar las funciones y puestos del departamento de reservaciones y recepción de un hotel.	
	Explicar los procedimientos de Reservaciones: - Reservaciones - Cancelaciones - Cambios de Fechas - Forecast semanal	Desarrollar los procedimientos del departamento de reservaciones	
	Explicar los procedimientos de Recepción: - Check in - Check out - Cambio de habitación - Muestreo de habitación - Envíos a cuarto - Cambio de divisas - Facturación - Corte de caja	Desarrollar los procedimientos del departamento de recepción.	
Botones y Teléfonos	Describir las funciones y puestos del departamento de Botones y teléfonos.	Documentar las funciones y puestos del departamento de botones y teléfonos de un hotel.	
	Explicar los procedimientos de: - Entrada del huésped - Salida del huésped - Check Room	Ejecutar los procedimientos del departamento de botones.	

<b>ELABORÓ:</b>	DGUTYP	<b>REVISÓ:</b>	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	DGUTYP	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	SEPTIEMBRE 2024	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valet parking</li> <li>- Envíos a cuartos</li> <li>- Muestreo de habitaciones</li> </ul>		
Spa	Describir las funciones, puestos y servicios del departamento de SPA: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vapor</li> <li>- Sauna Hidroterapia</li> <li>- Masajes relajantes</li> </ul>	Determinar las actividades del departamento de Spa	
Concierge y butler	Describir las funciones y puestos del departamento Concierge y su importancia.	Documentar las funciones y puestos del departamento Concierge.	
	Explicar los procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención a VIP's</li> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Atención a lunamieleros</li> <li>- Información y orientación</li> <li>- Lost and found</li> <li>- Manejo de correspondencia</li> <li>- Requerimientos de servicios</li> <li>- Robos</li> <li>- Seguimiento a solicitudes, quejas y felicitaciones</li> <li>- Traslados</li> </ul>	Demostrar los principales procedimientos del Concierge.	
	Describir las funciones del Butler y su importancia	Documentar las funciones del Butler de un hotel.	
	Describir las actividades del Butler	Documentar las actividades del Butler	

<b>ELABORÓ:</b>	DGUTYP	<b>REVISÓ:</b>	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	DGUTYP	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	SEPTIEMBRE 2024	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	
		Laboratorio / Taller	X
Prácticas en laboratorio Aprendizaje colaborativo Aprendizaje basado en el pensamiento	Pintarrón Equipo y sistema multimedia Material audiovisual Software hotelero Internet	Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
El estudiante describe las funciones, puestos, actividades y procedimientos del departamento de: -Ventas, -Relaciones Públicas, -Reservaciones, -Recepción, -Botones, -Teléfonos, -SPA, -Concierge y Butler	A partir de una visita a establecimiento de hospedaje elaborar un reporte que contenga: - Nombre del establecimiento - Tipo y/o clasificación - Tamaño y generalidades del establecimiento - Tarifario anual: * Rack * Comercial * Grupal * Neta * Confidencial * Uso casa - Estructura organizacional de ventas y Relaciones Públicas. - Análisis y perfil de puestos de ventas y relaciones públicas. - Estrategias de ventas que aplican en el establecimiento	Guía de observación Rúbrica

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias de Relaciones públicas que aplican en el establecimiento</li> <li>- Estructura organizacional de reservaciones, recepción, botones y teléfonos.</li> <li>- Principales procedimientos identificados de cada departamento que incluyan:               <ul style="list-style-type: none"> <li>* Nombre del procedimiento</li> <li>* Objetivo</li> <li>* Alcance</li> <li>* Políticas</li> <li>* Secuencia Narrativa</li> <li>* Flujograma</li> <li>* Formatos o registros utilizados</li> </ul> </li> <li>- Estructura organizacional de los departamentos de SPA, Concierge y Butler</li> <li>- Principales procedimientos identificados de cada departamento que incluyan:               <ul style="list-style-type: none"> <li>* Nombre del procedimiento</li> <li>* Objetivo</li> <li>* Alcance</li> <li>* Políticas</li> <li>* Secuencia Narrativa</li> <li>* Flujograma</li> <li>* Formatos o registros utilizados</li> </ul> </li> <li>- Glosario</li> </ul>	
--	--	--

<b>ELABORÓ:</b>	DGUTYP	<b>REVISÓ:</b>	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	DGUTYP	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	SEPTIEMBRE 2024	

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	II. Operación de los servicios de Hospedaje Back Office					
Propósito esperado	El estudiante determinará las funciones y procedimientos de los departamentos del back office para administrar su operación y dirigir la prestación de los servicios.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	10	Horas del Saber Hacer	20	Horas Totales	30

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Ama de Llaves	Describir las funciones y puestos del departamento de Ama de llaves y su importancia.	Documentar las funciones y puestos del departamento de Ama de llaves.	Mostrar organización en la ejecución de las actividades y funciones departamentales para el correcto desempeño en los procedimientos de los departamentos.

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	



	<p>Explicar los procedimientos del departamento de Ama de llaves:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpieza de habitación</li> <li>- Supervisión de las habitaciones</li> <li>- Asignación del trabajo a las camaristas y mozos</li> <li>- Elaboración de reportes del área</li> <li>- Inventario de blancos y amenidades</li> <li>- Calendarización de limpieza profunda</li> </ul>	<p>Demostrar los procedimientos del departamento de Ama de llaves</p>	
Mantenimiento	<p>Describir las funciones y puestos del departamento de Mantenimiento y su importancia.</p>	<p>Documentar las funciones y puestos del departamento de mantenimiento.</p>	
	<p>Explicar los tipos de mantenimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preventivo</li> <li>- Correctivo</li> <li>- Predictivo</li> </ul>	<p>Determinar los tipos de mantenimiento</p>	
Seguridad	<p>Describir las funciones y puestos del departamento de Seguridad y su importancia.</p>	<p>Determinar las funciones del departamento de Seguridad.</p>	
	<p>Explicar los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de seguridad</li> <li>- Planes de contingencia</li> <li>- Robos, extravíos</li> <li>- Accidentes a huéspedes</li> <li>- Situaciones o casos extraordinarios</li> </ul>	<p>Desarrollar los procedimientos del departamento de seguridad</p>	

<b>ELABORÓ:</b>	DGUTYP	<b>REVISÓ:</b>	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	DGUTYP	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	SEPTIEMBRE 2024	

Contraloría	Describir las funciones, puestos y actividades del departamento de Contraloría.	Documentar las funciones, puestos y actividades de contraloría.	
	Explicar el procedimiento de auditoría de ingresos.	Demostrar el procedimiento de auditoría de ingresos.	
	Explicar el funcionamiento de un software hotelero para los diversos procedimientos de los departamentos de Back Office	Ejecutar los procedimientos de un hotel utilizando un software	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	
Prácticas en laboratorio Simulación Aprendizaje colaborativo	Pintarrón Equipo y sistema multimedia Material audiovisual Software hotelero Internet	Laboratorio / Taller	X
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
El estudiante describe las funciones, puestos, actividades y procedimientos del departamento de Ama de llaves, Mantenimiento, Seguridad y Contraloría.	A partir de una visita a un establecimiento de hospedaje, integrar un portafolio de evidencias que contenga: - Estructura organizacional del departamento de Ama de Llaves	Guía de observación Rúbrica

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis y descripción de puestos del departamento</li> <li>- Procedimientos de ama de llaves: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Limpieza de habitación con base en el EC0043 - Código (NUTUR006.01)</li> <li>* Supervisión de las habitaciones con base en el EC0853</li> <li>* Asignación del trabajo a las camaristas y mozos</li> <li>* Elaboración de reportes del área</li> <li>* Inventario de blancos y amenidades</li> <li>* Calendarización de limpieza profunda</li> </ul> </li> <li>Cada procedimiento debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Nombre del procedimiento</li> <li>* Objetivo</li> <li>* Alcance</li> <li>* Políticas</li> <li>* Secuencia Narrativa</li> <li>* Flujograma</li> <li>* Formatos o registros utilizados</li> </ul> </li> <li>- Estructura organizacional del departamento de mantenimiento</li> <li>- Análisis y descripción de puestos del departamento</li> <li>- Análisis comparativo de los tipos de mantenimiento, integrando: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Similitudes y diferencia</li> <li>* Ventajas y desventajas</li> </ul> </li> <li>- Estructura organizacional del departamento de seguridad</li> <li>- Análisis y descripción de puestos del departamento</li> <li>- Procedimientos del departamento:</li> </ul>	
--	--	--

<b>ELABORÓ:</b>	DGUTYP	<b>REVISÓ:</b>	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	DGUTYP	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	SEPTIEMBRE 2024	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Robos</li> <li>* Extravíos</li> <li>* Accidentes de huéspedes</li> <li>* Situaciones especiales o casos extraordinarios</li> </ul> <p>Cada procedimiento debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Nombre del procedimiento</li> <li>* Objetivo</li> <li>* Alcance</li> <li>* Políticas</li> <li>* Secuencia Narrativa</li> <li>* Flujograma</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura organizacional del departamento de Contraloría</li> <li>- Análisis y descripción de los puestos de contraloría</li> <li>- Ejercicio práctico resuelto de auditoría de ingresos</li> </ul>	
--	---	--

<b>ELABORÓ:</b>	DGUTYP	<b>REVISÓ:</b>	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	DGUTYP	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	<b>SEPTIEMBRE 2024</b>	

Perfil idóneo del docente		
Formación académica	Formación Pedagógica	Experiencia Profesional
Licenciatura en Turismo Licenciatura en Administración de empresas turísticas Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico Conocimientos de gestión hotelera	Manejo de herramientas didácticas para enseñanza-aprendizaje.	Dos años de experiencia docente Tres años de experiencia laboral en hotelería.

Referencias bibliográficas					
Autor	Año	Título del documento	Lugar de publicación	Editorial	ISBN
Martí Fabregó, Narcís	2021	Gestión por Procesos en Hostelería y Restauración	España	Grupo editorial Círculo Rojo SL	9788413987064
Gallegos, Jesús Felipe	2023	Gestión de Hoteles: Una nueva Visión	España	Ediciones Paraninfo	9788428328425
Aguilar López, José Gregorio	2015	Hoteles, Hoteleros y Hotelería Distrito Federal, México	México	Universidad Simón Bolívar	9788416399260
Lattin, Gerald W.	2012	Administración Moderna de Hoteles y Moteles	Distrito Federal, México	Trillas	9789682404160
De la Torre, Francisco	2012	Administración Hotelera 1 División Cuartos	Distrito Federal, México	Trillas	9789682451799
Di Muro, L.	2007	Manual práctico de Recepción Hotelera.	Distrito Federal, México	Trillas	9789682422102
Tschohl, J	2007	Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente.	España	Ediciones Díaz de Santos.	84-7978-151-3

Referencias digitales			
Autor	Fecha de recuperación	Título del documento	Vínculo
Magaña, I.	2010	Modelo de Servir con Calidad Total: Una Estrategia para el Mercado Turístico Mexicano	<a href="http://www.turismodemexico.gob.mx/">http://www.turismodemexico.gob.mx/</a>

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Secretaría de Turismo	2023	Programas de Profesionalización de Turismo de Reuniones	<a href="http://www.sectur.gob.mx">http://www.sectur.gob.mx</a>
Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles	2023	Página oficial	<a href="http://www.hotelesmexicanos.org/">http://www.hotelesmexicanos.org/</a>
Boletín turístico	2023	Diccionario turístico profesional	<a href="http://www.boletin-turistico.com">http://www.boletin-turistico.com</a>

<b>ELABORÓ:</b>	DGUTYP	<b>REVISÓ:</b>	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	DGUTYP	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	<b>SEPTIEMBRE 2024</b>	