

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS  
LICENCIATURA EN GESTION TURISTICA**

**Área de formación:** Disciplinaria.  
**Unidad académica:** Operación de Alojamiento.  
**Ubicación:** Tercer Semestre.  
**Clave:** \_\_\_\_\_  
**Horas semana-mes:** 4  
**Horas Teoría:** 1  
**Horas Práctica:** 3  
**Créditos:** 5

**PRESENTACIÓN**

El sistema productivo de una empresa de alojamiento se cumple con procedimientos operativos y administrativos de los diferentes departamentos.

El contenido de esta unidad académica pretende que el Licenciado en Gestión Turística, se involucre en la operación sistemática de la estructura funcional de una empresa de este tipo, por medio del conocimiento detallado de la gestión de los departamentos que intervienen en la venta y prestación del servicio.

**OBJETIVO GENERAL**

Al finalizar el curso, el alumno aplicará los sistemas de gestión de las áreas productivas y de servicios de una empresa de alojamiento.

**UNIDAD I. GESTION DE RESERVACIONES**

**TIEMPO APROXIMADO:** 12 Horas.

**OBJETIVO DE LA UNIDAD:** Al término de la unidad, el alumno aplicará el proceso de operación del departamento de reservaciones.

**CONTENIDO**

- 1.1. Reservaciones.
  - 1.1.1. Definición e importancia.
  - 1.1.2. Objetivos.
  - 1.1.3. Tipos de reservaciones.
  - 1.1.4. Formas y medios de reservación.
  - 1.1.5. Funciones del personal.
  - 1.1.6. Gráficas de ocupación.
  - 1.1.7. Formas impresas y cartas tipos.
  - 1.1.8. Tipos y control de tarifas.
  - 1.1.9. Reportes e informes.
  - 1.1.10. Terminología.
- 1.2. Descripción de procedimientos.
  - 1.2.1. Reservación confirmada y/o garantizada.

- 1.2.2. Reservación con tiempo limite.
- 1.2.3. Reservación en lista de espera.
- 1.2.4. Reservación cancelada y negada.
- 1.2.5. Allotments.
- 1.2.6. Reservaciones de grupos.
- 1.2.7. Cambios de reservación.
- 1.2.8. Procedimiento automatizado de reservaciones (software).
- 1.3. Simulación y estudio de caso.

## **UNIDAD II. GESTION DE RECEPCION**

**TIEMPO APROXIMADO:** 15 Horas.

**OBJETIVO DE LA UNIDAD:** Al término de la unidad, el alumno aplicará el proceso de operación y control del Departamento de Recepción.

### **CONTENIDO**

- 2.1 Recepción.
  - 2.1.1 Definición e importancia.
  - 2.1.2 Objetivos.
  - 2.1.3 Políticas.
  - 2.1.4 Funciones del personal.
  - 2.1.6 Material de trabajo y formas impresas.
  - 2.1.7 Tipos de tarifas.
  - 2.1.9 Terminología.
- 2.2 Descripción de procedimientos.
  - 2.2.1 Asignación de habitaciones.
  - 2.2.2 Entrada de clientes con/sin reservación.
  - 2.2.3 Entrada de grupos.
  - 2.2.4 Salida de Huéspedes.
  - 2.2.5 Procedimiento automatizado: Front-Office.
- 2.3 Sistemas de control administrativo.
  - 2.1.5 Control de estado de habitaciones.
  - 2.1.6 Control de llaves.
  - 2.1.7 Control de Llegadas de Huéspedes y no show.
  - 2.1.8 Control de ingresos por ventas.
  - 2.1.8 Reportes e informes.
- 2.4. Simulación y estudio de caso.

## **UNIDAD III. GESTION DE AMA DE LLAVES**

**TIEMPO APROXIMADO:** 15 Horas.

**OBJETIVO DE LA UNIDAD:** Al término de esta primera unidad, el alumno aplicará el proceso de operación y control del Departamento de Ama de Llaves.

## **CONTENIDO**

- 3.1. Ama de Llaves.
  - 3.1.1. Definición e importancia.
  - 3.1.2. Objetivos.
  - 3.1.3. Políticas.
  - 3.1.4. Funciones del personal.
  - 3.1.6. Material de trabajo y formas impresas.
  - 3.1.9. Terminología.
- 3.2. Descripción de procedimientos.
  - 3.2.1. Limpieza de habitaciones.
  - 3.2.2. Mantenimiento preventivo de habitaciones.
  - 3.2.3. Áreas públicas.
  - 3.2.4. Lavandería y tintorería.
  - 3.2.5. Costureras.
  - 3.2.6. Otros servicios.
- 3.3. Control administrativo.
  - 3.3.1. Control de estado de las habitaciones.
  - 3.3.2. Control de programas de mantenimiento y limpieza.
  - 3.3.3. Control de llaves maestras.
  - 3.3.4. Control de estancia de huéspedes.
  - 3.3.5. Control de entrega-recepción de suministros.
  - 3.3.6. Control de requisiciones e inventarios.
  - 3.3.7. Control del personal a su cargo.
  - 3.3.8. Reportes e informes.
- 3.4. Simulación y estudio de caso.

## **UNIDAD IV. GESTION DE GRUPOS Y CONVENCIONES.**

**TIEMPO APROXIMADO:** 10 Horas.

**OBJETIVO DE LA UNIDAD:** Al término de esta primera unidad, el alumno aplicará el proceso de operación y control del Departamento de Grupos y Convenciones.

## **CONTENIDO**

- 4.1. Grupos y Convenciones.
  - 4.1.1. Definición e importancia.
  - 4.1.2. Objetivos.
  - 4.1.3. Políticas.
  - 4.1.4. Funciones del personal.
  - 4.1.5. Coordinación con otros departamentos.
  - 4.1.5. Material de trabajo y formas impresas.
  - 4.1.6. Terminología.
- 4.2. Descripción de procedimientos.
  - 4.2.1. Reservaciones y bloqueos de servicios.
  - 4.2.2. Políticas de contratos.
  - 4.2.3. Solicitud de servicios.
    - 4.2.3.1. Habitaciones.

- 4.2.3.2. Alimentos y Bebidas.
- 4.2.3.3. Salones.
- 4.2.3.4. Mobiliario y equipo.
- 4.2.3.5. Personal.
- 4.2.3.6. Especiales.
- 4.3. Control administrativo.
  - 2.3.1. Control de disponibilidad de fechas.
  - 2.3.2. Control de Tarifas especiales.
  - 2.3.3. Reportes e informes.
- 4.3. Simulación y estudio de caso.

## **UNIDAD V. GESTION DE MANTENIMIENTO**

**TIEMPO APROXIMADO:** 6 Horas.

**OBJETIVO DE LA UNIDAD:** Al término de esta primera unidad, el alumno distinguirá el proceso de operación del Departamento de Mantenimiento.

### **CONTENIDO**

- 5.1. Mantenimiento.
  - 5.1.1. Definición e importancia.
  - 5.1.2. Objetivos.
  - 5.1.3. Políticas.
  - 5.1.4. Funciones del personal.
  - 5.1.5. Relación con otros departamentos.
  - 5.1.5. Material de trabajo y formas impresas.
  - 5.1.6. Terminología.
- 5.2. Descripción de procedimientos.
  - 5.2.1. Mantenimiento preventivo y correctivo.
    - 5.2.1.1. Habitaciones.
    - 5.2.1.2. Áreas públicas.
    - 5.2.1.3. Áreas verdes.
    - 5.2.1.4. Áreas administrativas.
- 5.3. Control administrativo.
  - 5.3.1. Programa General de mantenimiento.
  - 5.3.2. Programas específicos.
  - 5.3.3. Informes y reportes.
- 5.4. Estudio de caso.

## **UNIDAD VI. GESTION DE SEGURIDAD**

**TIEMPO APROXIMADO:** 6 horas

**OBJETIVO DE LA UNIDAD:** Al término de esta primera unidad, el alumno distinguirá el proceso de operación del Departamento de Seguridad.

## **CONTENIDO**

- 6.1 Seguridad.
  - 6.1.1. Definición e importancia.
  - 6.1.2. Objetivos.
  - 6.1.3. Políticas.
  - 6.1.4. Funciones del personal.
  - 6.1.5. Formas impresas.
  - 6.1.6. Terminología.
- 6.2. Descripción de procedimientos.
  - 6.2.1. Entrada y salida de Huéspedes, visitantes y otras personas.
  - 6.2.2. Entrada y salida de personal.
- 6.3 Control administrativo.
  - 6.3.1 Registro de entradas y salidas.
  - 6.3.2 Control de Bitácora.
  - 6.3.3 Informes y reportes.
- 6.4. Estudio de caso.

## **EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE**

Las recomendaciones metodológicas para cada una de las unidades deberán entenderse como alternativas deseables pero opcionales de acuerdo a cada uno de los contextos o escenarios en los que se instrumenta el programa y a las particularidades de los sujetos que participan en él.

- 1.- Que los alumnos realicen lecturas, resúmenes, cuadros sinópticos y mapas conceptuales de temas indicados.
- 2.- Realización de investigación con trabajos escritos y/o exposición.
- 3.- Simulación de la operación de los departamentos, de puestos y actividades.

## **EVALUACIÓN**

Lecturas, resúmenes, cuadros y mapas	10%
Simulación	30%
Presentación y exposición de trabajo	20%
Exámenes parciales	<u>40%</u>
Total	100%

## BIBLIOGRAFÍA BASICA

BAÉZ Casillas, Sixto., “Hotelería”, 3ª Edición, Editorial CECSA., México, D. F. 388 pp.

DE LA TORRE, Francisco., “Administración Hotelera”, Primer Curso: División Cuartos., última edición 2004, Editorial Trillas, México, D. F. 149 pp.

DÉLMAR, Silvia Arq. “Mantenimiento De Hoteles”, última Edición 2004, Editorial Trillas, México, D. F. 207 pp.

Secretaría de Turismo, “Manuales de los Departamentos: Reservas, Recepción, Ama de Llaves y Mantenimiento” 2000, Editorial Limusa, México, D. F.

RAMÍREZ, Cavassa César., “Hoteles, Gerencia, Seguridad y Mantenimiento”, última Edición 2004, Editorial Trillas, México, D. F.

[www.avantel.net/hotelero/](http://www.avantel.net/hotelero/)

[www.amhym.com.mx](http://www.amhym.com.mx)

## BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

GALLEGO, Jesús Felipe., “Hostelería Y Productividad”, última Edición 2004, Editorial Olimpo Graf, S.A. 224 pp.

RICHERO, Alicia., “Eventos” Guía práctica para su Planeación Y Ejecución, Última Edición 2004, Editorial Trillas, México, D. F. 72 pp.

DI MURO, Pérez Luis., Manual Práctico De Recepción Hotelera, Edit. Trillas, México, D.F. última edición 2005.