


ASIGNATURA DE ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. 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
2. Cuatrimestre	Cuarto
3. Horas Teóricas	25
4. Horas Prácticas	50
5. Horas Totales	75
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	5
7. Objetivo de Aprendizaje	El alumno supervisará las actividades del departamento de ama de llaves a través de la aplicación de procedimientos de control para contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad en el servicio.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Organización y equipo del departamento de Ama de llaves	10	5	15
II. Procedimientos del área de ama de llaves	10	25	35
III. Controles departamentales de ama de llaves	5	20	25
Totales	25	50	75


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2010	

ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	I. Organización y equipo del departamento de Ama de llaves
2. Horas Teóricas	10
3. Horas Prácticas	5
4. Horas Totales	15
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno identificará la importancia y organización del departamento de ama de llaves dentro de la estructura hotelera para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la organización.


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Estructura organizacional del departamento de Ama de Llaves	<p>Reconocer la ubicación dentro de la estructura organizacional y las funciones del departamento de Ama de Llaves</p> <p>Describir las funciones de los puestos y su importancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> Gerente de División Cuartos Ama de Llaves ejecutiva Ama de llaves Asistente de Ama de llaves Supervisora de Ama de Llaves Camarista Mozo Encargado de Shut Almacenista de Ama de Llaves Jefe de Lavandería interna <ul style="list-style-type: none"> • Lavador • Marcador • Almacenista • Planchador 		Responsabilidad Trabajo en equipo Respeto Comunicación efectiva Objetivo Creativo Organizado Analítico

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2010	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de Lavandería k) Jefe de Valet Room • Valet Room <p>Reconocer la estructura de descripción de puestos</p>		
Perfiles de puesto	<p>Describir los perfiles (Características personales, de relaciones humanas, de técnica, experiencia y nivel académico) de los puestos :</p> <p>a) Gerente de División Cuartos</p> <p>b) Ama de Llaves ejecutiva</p> <p>c) Ama de llaves</p> <p>d) Asistente de Ama de llaves</p> <p>e) Supervisora de Ama de Llaves</p> <p>f) Camarista</p> <p>g) Mozo</p> <p>h) Encargado de Shut</p> <p>i) Almacenista de Ama de Llaves</p> <p>j) Jefe de Lavandería interna</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavador • Marcador • Almacenista • Planchador • Mantenimiento de Lavandería <p>k) Jefe de Valet Room</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valet Room <p>Identificar el formato de perfil de puesto</p>	Proponer perfiles de puesto considerando las características de diversos hoteles	<p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Objetivo</p> <p>Creativo</p> <p>Organizado</p> <p>Asertivo</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Analítico</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2010	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Equipo y suministros	Identificar el mobiliario, equipo y suministros del área de Ama de Llaves: -Mobiliario: Cama, colchones, cómodas, mesas, lámparas -Suministros: Blancos, tipos de amenidades, artículos de limpieza. -Equipos: Loza, Aspiradora, barredoras, carrito de limpieza		Responsabilidad Trabajo en equipo Respeto Objetivo Creativo Organizado Comunicación efectiva Analítico

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2010	

ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una visita al hotel de mayor categoría en la región, del departamento de Ama de Llaves elaborará un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portada -Introducción -Características generales del hotel -Organigrama del departamento -Descripción de puestos (Nombre del Puesto, Formación Profesional, experiencia, Características personales, Capacidades y Habilidades, funciones) -Lista de equipo, suministros y mobiliario utilizado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir los principales puestos del departamento de Ama de Llaves 2. Identificar las funciones y perfiles de cada puesto 3. Identificar el mobiliario, equipo y suministros del departamento de Ama de Llaves. 	<p>Ensayo Lista de Cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2010	

ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Trabajos colaborativos Trabajos de Investigación	Proyector Lap top Pintarrón Impresos

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
x		


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2010	

ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES


UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad de Aprendizaje	II. Procedimientos del área de ama de llaves
2. Horas Teóricas	10
3. Horas Prácticas	25
4. Horas Totales	35
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno supervisará los procedimientos que se realizan en el departamento de Ama de llaves para contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad en la empresa hotelera.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Ama de llaves	<p>Reconocer la importancia del departamento de ama de llaves</p> <p>Identificar los procedimientos de supervisión del departamento de ama de llaves y los formatos de control correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Organización del personal -Limpieza de habitaciones -Reportes de ama de llaves -Supervisión de limpieza de habitaciones -Inventarios -Bloqueo y desbloqueo -Lost and found -Manejo de VIP's 	<p>Operar los procedimientos de supervisión del departamento de ama de llaves</p> <p>Realizar el llenado de formatos de control de las actividades</p>	<p>Ética</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Creativo</p> <p>Organizado</p> <p>Asertivo</p> <p>Motivación</p> <p>Liderazgo</p> <p>Analítico</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2010	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Habitaciones	<p>Identificar los procedimientos operativos de habitaciones y los formatos de control correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fraseología -Preparación del carrito de servicio -Limpieza de habitaciones: *sobre cuarto ocupado *Sobre salida *Profunda -Tendido de camas -Valores a la vista -Manejo de insumos, amenidades y estándares -Reportes -Cortesías 	<p>Operar los procedimientos de habitaciones.</p> <p>Realizar el llenado de formatos de control de las actividades</p>	<p>Ética</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Creativo</p> <p>Organizado</p> <p>Asertivo</p> <p>Motivación</p> <p>Liderazgo</p> <p>Analítico</p>
Lavandería	<p>Identificar los procedimientos operativos del área de lavandería y los formatos de control correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Marcado de blancos -Inventarios -Organización de personal -Reporte de blancos (entradas, salidas, bajas y daños) -Recepción y entrega de ropa de huésped -Estándares de servicio de valet -Limpieza y mantenimiento de equipos 	<p>Operar los procedimientos del área de lavandería</p> <p>Realizar el llenado de formatos de control de las actividades</p>	<p>Ética</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Creativo</p> <p>Organizado</p> <p>Asertivo</p> <p>Motivación</p> <p>Liderazgo</p> <p>Analítico</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2010	

ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una práctica en el departamento de ama de llaves de un simulador u hotel, elaborará un reporte que contenga:</p> <p>Descripción de procedimientos de supervisión</p> <p>Descripción de procedimientos operativos</p> <p>Formatos de control del departamento</p> <p>Conclusiones</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los procedimientos del área de ama de llaves 2. Identificar los procedimientos que realiza la camarista. 3. Identificar los procedimientos de lavandería 4. Supervisar los procedimientos de ama de llaves 	<p>Ensayo</p> <p>Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2010	


ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Trabajos colaborativos Juego de Roles Práctica en laboratorios	Proyector Lap top Pintarrón Impresos

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2010	

ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	III. Controles departamentales de ama de llaves
2. Horas Teóricas	5
3. Horas Prácticas	20
4. Horas Totales	25
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno empleará los controles y software que se utilizan en el área de Ama de Llaves a fin de lograr la optimización de sus recursos.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Funciones generales del menú de ama de llaves en un software hotelero	<p>Explicar la estructura, ventajas y funciones del menú de ama de llaves del software hotelero:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Rack de ama de llaves -Reporte de habitaciones ocupadas -Reporte de habitaciones vacías limpias -Cambio de estatus de habitaciones -Reporte de habitaciones fuera de servicio -Bloqueo y desbloqueo de habitaciones -Reporte de llegadas esperadas -Reporte de salidas esperadas -Llegadas de VIP -Control de discrepancias de ama de llaves 		<p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Objetivo</p> <p>Organizado</p> <p>Analítico</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2010	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Manejo del menú de ama de llaves en el software	<p>Describir los procedimientos del menú de ama de llaves del software hotelero:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Rack de ama de llaves -Reporte de habitaciones ocupadas -Reporte de habitaciones vacías limpias -Cambio de estatus de habitaciones -Reporte de habitaciones fuera de servicio -Bloqueo y desbloqueo de habitaciones -Reporte de llegadas esperadas -Reporte de salidas esperadas -Llegadas de VIP -Control de discrepancias de ama de llaves 	<p>Ejecutar los procedimientos del menú de ama de llaves en el software hotelero</p> <p>Realizar un reporte del departamento de ama de llaves</p>	<p>Responsabilidad Trabajo en equipo Respeto Objetivo Organizado Analítico</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2010	

ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso dado de un hotel y de su ejecución en el software hotelero, elaborará un reporte que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Rack de ama de llaves -Reporte de habitaciones ocupadas -Reporte de habitaciones vacías limpias -Cambio de estatus de habitaciones -Reporte de habitaciones fuera de servicio -Bloqueo y desbloqueo de habitaciones -Reporte de llegadas esperadas -Reporte de salidas esperadas -Llegadas de VIP -Control de discrepancias de ama de llaves -Anexos (impresión de pantallas). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender el proceso de control del departamento de ama de llaves 2. Identificar los formatos que se utilizan para controlar las actividades. 3. Identificar el uso del software para el control de los procesos. 4. Ejecutar el software hotelero. 	<p>Estudio de caso Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2010	


ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Simulación Análisis de casos Práctica en laboratorio	Proyector Lap top Pintarrón Impresos

ESPACIO FORMATIVO


Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2010	


ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Diagnosticar el desarrollo de las actividades de las áreas del hotel a través de técnicas de observación y medición, y los manuales de organización, para establecer los procedimientos y estándares de calidad.	<p>Elabora un diagnóstico de las actividades de las áreas de ventas, grupos y convenciones, división cuartos (recepción, reservaciones, ama de llaves, teléfonos, conserje), animación, auditoría nocturna, spa y alimentos y bebidas, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - responsable de las áreas - descripción de las funciones y actividades tanto generales como específicas - tiempos y movimientos - recurso humano asignado - análisis y reporte de resultados - conclusiones
Diseñar los procedimientos de las áreas del hotel con base en el diagnóstico del desarrollo de las actividades, para estandarizar y eficientar la prestación del servicio.	<p>Estructura procedimientos de operación de las áreas de ventas, grupos y convenciones, división cuartos (recepción, reservaciones, ama de llaves, teléfonos, conserje), animación, auditoría nocturna, spa y alimentos y bebidas, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Alcance - Políticas de operación - Diagramas de flujo - Descripción narrativa de las actividades - Formatos - Glosario
Implementar los procedimientos operativos con base en el plan de acción y considerando los recursos humanos y materiales, para el cumplimiento de los objetivos y estándares establecidos.	<p>Elabora y ejecuta el plan de implementación de los procedimientos en las áreas del hotel, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Objetivos -Alcances -Cronograma de actividades -Asignación de tareas - Indicadores de desempeño

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2010	


Capacidad	Criterios de Desempeño
Supervisar los procedimientos operativos de las áreas de hotelería mediante la verificación del cumplimiento de los estándares establecidos para el logro de los objetivos de la planeación.	Elabora un informe final de la supervisión de las áreas de un hotel que incluya: <ul style="list-style-type: none"> - Plan de supervisión - Lista de verificación - Incidencias observadas - Conclusiones

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2010	


ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Báes Casillas Sixto	(2009)	<i>Hotelería</i>	Ciudad de México	México	Patria
Villena Eduardo	(2003)	<i>Técnico en hotelería y turismo</i>	Madrid	España	Cultural S.A.
Secretaria de Turismo	(1994)	<i>Manual del puesto de ama de llaves</i>	Ciudad de México	México	Limusa
Simón Miguel Ángel	(2004)	<i>Housekeeping</i>	Madrid	España	Ediciones Turísticas
Gray William y Liguori Salvatore	(2009)	<i>Hoteles y moteles, administración y funcionamiento</i>	Ciudad de México	México	Trillas
Ramos Martín Fernando	(1983)	<i>Organización de hoteles</i>	Ciudad de México	México	Trillas
Ramos Martín Fernando y Barrera Torre Mario	(2009)	<i>Operación de hoteles 1. División cuartos</i>	Ciudad de México	México	Trillas
Navarro Ureña Antonio	(2006)	Regiduría de pisos	Madrid	España	Thompson
Woodford Protase y Schmitt Conrad	(2005)	Turismo y hostelería	Madrid	España	Publication Data
Paredes, Greciel	(1994)	Alojamiento	Madrid	España	Anele
Barragán del Río, Luis		Hotelería	DF	México	Instituto Politécnico Nacional
Di Muro , Luis	(1999)	Manual práctico de recepción hotelera	DF	México	Trillas

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2010	

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
SECTUR	(1992)	Manual de puesto de ama de llaves	DF	México	Megabyte
Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles A.C.	(1992)	Manual de puesto de ama de llaves	DF	México	Limusa
Simón, Miguel Ángel	(2004)	Housekeeping	Buenos Aires	Argentina	Ediciones Turísticas

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2010	