


ASIGNATURA DE CONTROL DE CALIDAD HOTELERA

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	15
4. Horas Prácticas	45
5. Horas Totales	60
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	4
7. Objetivo de Aprendizaje	El alumno propondrá estrategias mediante la aplicación de herramientas de control de calidad en las áreas del hotel para optimizar los recursos y contribuir al logro de los objetivos de la organización.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Estructura y documentación de procedimientos	5	10	15
II. Herramientas de control de la calidad en la hotelería	5	20	25
III. Formulación de estrategias	5	15	20
Totales	15	45	60


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	

CONTROL DE CALIDAD HOTELERA


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	I. Estructura y documentación de procedimientos
2. Horas Teóricas	5
3. Horas Prácticas	10
4. Horas Totales	15
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno documentará los procedimientos de una organización para estandarizar y eficientar la prestación del servicio.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Contexto de procesos hoteleros.	<p>Reconocer los conceptos e importancia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procesos - Funciones - Procedimientos - Actividades <p>Reconocer los conceptos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejora continua. - Calidad total. - Eficacia, eficiencia y efectividad. - Indicadores. <p>Describir las fases para el análisis de procesos de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación. - Diagnóstico. -Medición de procesos (Estandarización y control). 	Determinar las fases para el análisis de procesos	<p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Comunicación efectiva</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
Diagrama de flujo	<p>Explicar el concepto e importancia de Tiempos y movimientos.</p> <p>Identificar el concepto y técnicas para el estudio de tiempos y movimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagrama de flujo. - Diagrama de proceso. - Diagrama de flujo de proceso. <p>Explicar la metodología del diagrama de flujo</p>	Elaborar diagramas de flujo	<p>Toma de decisiones</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Objetivo</p> <p>Creativo</p> <p>Organizado</p> <p>Analítico</p>
Estructura de Procedimientos	<p>Describir los elementos para documentar procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivo. - Alcance. - Unidad responsable. - Descripción narrativa. - Diagrama de flujo. - Normas de operación. - Glosario. - Anexos. 	Documentar procedimientos	<p>Toma de decisiones</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Objetivo</p> <p>Creativo</p> <p>Organizado</p> <p>Aseritivo</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	

CONTROL DE CALIDAD HOTELERA

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una entrevista con personal operativo de un hotel, elaborará un reporte que contenga la documentación de un procedimiento que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivo - Alcance. - Unidad responsable. - Descripción narrativa. - Diagrama de flujo. - Normas de operación. - Glosario. - Anexos. - Selección de indicadores de efectividad para el procedimiento. - Conclusiones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender los conceptos de procesos, funciones, procedimientos y actividades. 2. Identificar los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad. 3. Identificar las fases para el análisis de procesos. 4. Comprender la metodología del diagrama de flujo. 5. Documentar los procedimientos de la organización. 	<p>Guía de entrevista 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	


CONTROL DE CALIDAD HOTELERA

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Tareas de investigación Entrevista	Cañón de proyección Pintarrón Computadora Impresos de casos Internet

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	

CONTROL DE CALIDAD HOTELERA


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	II. Herramientas de control de la calidad en la hotelería
2. Horas Teóricas	5
3. Horas Prácticas	20
4. Horas Totales	25
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno evaluará los procedimientos de la organización utilizando herramientas de control para contribuir a la calidad de los servicios hoteleros.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Herramientas para elaborar un diagnóstico de procedimientos hoteleros.	Reconocer el Diagrama de causa y efecto (Ishikawa) y su metodología. Explicar el Diagrama de Pareto y su metodología: - Fases. - Análisis. - Usos.	Diagnosticar los de procedimientos del hotel, empleando las herramientas de calidad.	Ética Toma de decisiones Responsabilidad Trabajo en equipo Respeto Comunicación efectiva Objetivo Creativo Organizado Asertivo Analítico
Herramientas de medición de procedimientos hoteleros.	Reconocer el Histograma y su metodología. Explicar la Hoja de inspección (Check list), los tipos (binaria y de rango) y su metodología: - Elemento de seguimiento. - Alcance de los datos. - Periodicidad. - Diseño de la hoja.	Medir los procedimientos de un área del hotel.	Ética Toma de decisiones Responsabilidad Trabajo en equipo Respeto Comunicación efectiva 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	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Herramientas de control de procedimientos hoteleros.	Reconocer los elementos que integran un cronograma. Explicar el Diagrama de control (hoja de control) y su metodología: - Medida del parámetro. - Rango. - Limite superior e inferior.	Determinar el cumplimiento de los procedimientos de la organización.	Ética Toma de decisiones Responsabilidad Trabajo en equipo Respeto Objetivo Creativo Organizado Asertivo 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	

CONTROL DE CALIDAD HOTELERA

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso práctico, elaborará un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del procedimiento hotelero. - Diagnóstico del procedimiento. - Medición del procedimiento. - Determinación del cumplimiento del procedimiento de acuerdo a los estándares del hotel. - Justificación de las herramientas utilizadas. - Conclusiones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los conceptos de herramienta de control 2. Comprender la aplicación de las herramientas de control 3. Determinar el cumplimiento de los procedimientos de la organización. 	<p>Ensayo Estudio de caso</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	


CONTROL DE CALIDAD HOTELERA

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Tareas de investigación Ejercicios prácticos	Cañón de proyección Pintarrón Computadora Impresos de casos Internet

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	

CONTROL DE CALIDAD HOTELERA


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	III. Formulación de estrategias.
2. Horas Teóricas	5
3. Horas Prácticas	15
4. Horas Totales	20
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno propondrá estrategias a través de la matriz FODA para la mejora continua de los procedimientos hoteleros.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Análisis FODA	Reconocer los elementos del análisis FODA: - Fortalezas - Oportunidades - Debilidades - Amenazas Identificar los elementos de la matriz FODA y su interrelación	Diagnosticar áreas de hotelería, utilizando la matriz FODA	Ética Toma de decisiones Responsabilidad Trabajo en equipo Respeto Objetivo Organizado Asertivo Comunicación efectiva Liderazgo 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
Formulación de estrategias	<p>Reconocer el concepto de estrategia.</p> <p>Identificar los tipos de estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -De nivel Corporativo -De nivel empresarial -De nivel funcional <p>Describir el Modelo de Ajuste y los elementos para implementar estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Alcance - Responsables - Recursos -Seguimientos -Indicadores de desempeño 	Proponer estrategias de mejora, considerando el modelo de ajuste	<p>Ética</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Empatía</p> <p>Objetivo</p> <p>Creativo</p> <p>Organizado</p> <p>Asertivo</p> <p>Comunicación efectiva</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	

CONTROL DE CALIDAD HOTELERA

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso práctico de un área del hotel elaborará un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none">- Análisis del diagnóstico- Matriz FODA- Propuesta de estrategias FO,DA,FA, y DO que contenga: objetivos, alcance, responsables, recursos, seguimientos e indicadores de desempeño.- Conclusiones.	<ol style="list-style-type: none">1. Identificar elementos de la matriz FODA.2. Comprender la interrelación de elementos de la matriz FODA3. Identificar tipos de estrategias.4 Comprender la formulación de estrategias.5. Proponer estrategias de acuerdo al resultado del análisis FODA.	<p>Ensayo Estudio de caso</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	

CONTROL DE CALIDAD HOTELERA

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Tareas de investigación Análisis de casos Ejercicios prácticos	Cañón de proyección Pintarrón Computadora Impresos de casos Internet

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	


CONTROL DE CALIDAD HOTELERA

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, concierge), 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 efficientar 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, concierge), 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	


CONTROL DE CALIDAD HOTELERA

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Angulo, José Gregorio	(2006)	<i>Gerencia Competitiva</i>	Ciudad de México	México	Trillas
Raya, José María	(2004)	<i>Estadística Aplicada al Turismo</i>	Madrid	España	Pearson, Prentice Hall
Parra López Eduardo y Calero García Francisco	(2006)	<i>Gestión y Dirección de Empresas Turísticas</i>	Madrid	España	Mc Graw Hill
Ramírez Cavassa, César	(2007)	<i>Gestión Administrativa para Empresas Turísticas</i>	Ciudad de México	México	Trillas
Cárdenas Tabares Fabio	(2006)	<i>Proyectos Turísticos</i>	Ciudad de México	México	Trillas
Ramírez Cavassa César	(1994)	<i>La modernización y la Administración de las Empresas Turísticas</i>	Ciudad de México	México	Trillas
Ramírez Cavassa César	(2002)	<i>Calidad Total en las Empresas Turísticas</i>	Ciudad de México	México	Trillas
Escudero, Francisco	(2003)	<i>Planificación operacional y financiera en la hotelería</i>	Ciudad de México	México	Trillas
González Lydia y Talón Pilar	(2003)	<i>Dirección hotelera operaciones y procesos</i>	MADRID	España	Síntesis
Lattin, Gerald	(2008)	<i>Administración moderna de hoteles y moteles</i>	Ciudad de México	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
Montaño Sánchez Josefina	(2005)	Administración de riesgos en la hotelería	Ciudad de México	México	Trillas
Hernández Castillo Claudia	(2009)	<i>Calidad en el servicio</i>	Ciudad de México	México	Trillas
Buzzelli, Giovanni Emilio	(1994)	<i>La gestion del hotel</i>	Madrid	España	CEAC
Meyers, Fred E.	(2000)	<i>Estudio de tiempos y movimientos</i>	México D.F.	México	Pearson Educación
Ackoff, Russell	(1990)	<i>Planeación de la empresa del futuro</i>	México D.F.	México	Limusa
Porter, Michael	(1989)	<i>Estrategia competitiva</i>			Cecsa
Bateman, Thomas	(1999)	<i>Administración, una ventaja competitiva</i>	México D.F.	México	Mcgraw Hill
Arias, L. Y Heredia, V.	(2004)	<i>Administración de Recursos Humanos</i>	D.F.	México	Trillas
Dessler, G.	(2005)	<i>Administración de Personal</i>	Estado de México	México	Pearson
Gómez, L., Balkin, D. Y Cardy, R.	(2004)	<i>Dirección y Gestión de Recursos Humanos</i>	Madrid	España	Pearson
Sánchez, F.	(2005)	<i>Técnicas de administración de recursos humanos</i>	México D.F.	México	Limusa
Schneider, B.	(2004)	<i>Outsourcing</i>	México D.F.	México	Norma
Guajardo Farza, Edmundo	(1996)	<i>Administración de la calidad total</i>	México D.F.	México	Pax México

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	