


ASIGNATURA DE RECEPCIÓN EN HOTELERÍA

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	20
4. Horas Prácticas	40
5. Horas Totales	60
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	4
7. Objetivo de Aprendizaje	El alumno coordinará las actividades del departamento de recepción, bell boys y teléfonos, a través de la aplicación de procedimientos y políticas para contribuir al aseguramiento de la calidad y satisfacción del huésped.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Introducción al departamento de recepción	4	4	8
II. Procedimientos del departamento de recepción	8	16	24
III. Bell Boys y teléfonos	4	4	8
IV. Software hotelero	4	16	20
Totales	20	40	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	

RECEPCIÓN EN HOTELERÍA


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	I. Introducción al departamento de recepción
2. Horas Teóricas	4
3. Horas Prácticas	4
4. Horas Totales	8
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno distinguirá las funciones y perfiles de puestos del departamento de recepción así como la tipología de habitaciones y tarifas para el óptimo funcionamiento del mismo.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Funciones y perfiles	<p>Reconocer la estructura organizacional, su importancia y su interrelación con otros departamentos.</p> <p>Describir los perfiles y las funciones de los puestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerente - Sub Gerente - Gerente Nocturno - Jefe en turno o Supervisor - Cajero Recepcionista - Auditor. 	Proponer perfiles y funciones de puestos considerando las características de diversos hoteles.	<p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Empatía</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Organizado</p> <p>Honestidad</p> <p>Activo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Pulcritud</p> <p>Compromiso</p> <p>Tolerancia</p> <p>Propositivo</p> <p>Capacidad analítica</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
Tipos de habitaciones y tarifas.	<p>Explicar los tipos de habitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sencilla - Doble - Triple - Cuádruple <p>(Suite, Junior Suite, Master, Estándar, Suite Presidencial).</p> <p>Describir los tipos de tarifas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Neta - Rack - Por temporada - Comisionable - Intercompañía - Grupal - Promocional - Cuotas 	Elaborar una propuesta de tipos de habitaciones y tarifas	<p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Analítico</p> <p>Honestidad</p> <p>Compromiso</p> <p>Capacidad analítica</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	

RECEPCIÓN EN HOTELERÍA

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso dado elaborará una propuesta que integre:</p> <p>*Perfiles y descripciones de puestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerente - Sub Gerente - Gerente Nocturno - Jefe en turno o Supervisor - Cajero Recepcionista -Auditor <p>*Tarifario de habitaciones</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las funciones de puestos de Recepción. 2. Comprender los perfiles y descripción de los puestos de Recepción 3. Identificar los tipos de habitaciones y tarifas. 	<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	

RECEPCIÓN EN HOTELERÍA

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Tareas de investigación Aprendizaje situado	Cañón de proyección Pintarrón Computadora Señalador láser 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	

RECEPCIÓN EN HOTELERÍA


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	II. Procedimientos del departamento de recepción
2. Horas Teóricas	8
3. Horas Prácticas	16
4. Horas Totales	24
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno ejecutará los procedimientos del departamento de recepción para contribuir al aseguramiento de la calidad y satisfacción del cliente.


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Registro de entrada	<p>Describir el procedimiento de registro de entrada individual y grupal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarjeta de registro - Asignación de habitación - Verificación de estatus de habitaciones - Verificar información de reservaciones. - Apertura de cuenta maestra (aplica a grupos). - Solicitud de firmas - Solicitud de créditos para consumos adicionales - Colocación de identificación o distintivos. - Entrega de información, políticas y suplementos (llaves, controles, tarjetas de toallas). 	<p>Registrar la entrada del huésped.</p> <p>Elaborar reporte de entradas de huéspedes</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>Objetivo</p> <p>Organizado</p> <p>Asertivo</p> <p>Motivación</p> <p>Manejo de conflictos</p> <p>Proactivo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Pulcritud</p> <p>Compromiso</p> <p>Tolerancia</p> <p>Propositivo</p> <p>Capacidad analítica</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
Cambios de habitación	<p>Identificar los motivos de cambio de habitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por nivel de habitación (up grade). - Por ubicación. - Por mantenimiento. <p>Describir el procedimiento de cambios de habitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio de forma manual, por sistema y físico. - Reporta al departamento de ama de llaves y centros de consumo. 	<p>Registrar el cambio de habitación.</p> <p>Elaborar reporte de cambios de habitación</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>Objetivo</p> <p>Organizado</p> <p>Asertivo</p> <p>Motivación</p> <p>Manejo de conflictos</p> <p>Proactivo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Pulcritud</p> <p>Compromiso</p> <p>Tolerancia</p> <p>Propositivo</p> <p>Capacidad analítica</p>
Registro de salida	<p>Describir el procedimiento de registro de salida individual y grupal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Depuración de cuentas (cargos extras generados durante la estancia). - Revisión de saldos - Aplicación de descuentos - Formas de pago: <ul style="list-style-type: none"> - Efectivo. - Tarjeta de crédito. - Travel check. - Cierre de folios. - Cierre de cuenta maestra (aplica para grupos). - Recepción de suplementos (llaves, controles, tarjetas de toallas). - Pase de salida. - Evaluación del servicio. 	<p>Registrar la salida del huésped.</p> <p>Elaborar reporte de la salida de huésped</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>Objetivo</p> <p>Organizado</p> <p>Asertivo</p> <p>Motivación</p> <p>Manejo de conflictos</p> <p>Proactivo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Pulcritud</p> <p>Compromiso</p> <p>Tolerancia</p> <p>Propositivo</p> <p>Capacidad analítica</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
Corte de caja y cambio de divisas.	<p>Describir el procedimiento de corte de caja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de cajero. - Entrega de fondo de caja. - Sobre de concentración de efectivo. - Bitácora de turno. <p>Describir el procedimiento de cambio de divisas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Efectivo. - Travel Checks 	<p>Elaborar reporte de cajero.</p> <p>Elaborar sobre de concentración.</p>	<p>Ética</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Respeto</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Objetivo</p> <p>Organizado</p> <p>Manejo de conflictos</p> <p>Proactivo</p> <p>Pulcritud</p> <p>Compromiso</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	

RECEPCIÓN EN HOTELERÍA

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso dado, elaborará un expediente de huéspedes que integre:</p> <ul style="list-style-type: none">- Tarjeta de registro debidamente llenada- Reporte de cambio de habitación- Reporte de cambio de divisas- Reporte de salida del huésped- Reporte de entrega del turno.	<ol style="list-style-type: none">1. Identificar los procedimientos del departamento de recepción.2. Comprender la aplicación de los procedimientos del departamento de recepción.3. Ejecutar los procedimientos del departamento de recepción.	<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	


RECEPCIÓN EN HOTELERÍA

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Juego de roles Análisis de casos Simulación	Cañón de proyección Pintarrón Computadora Señalador láser 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	

RECEPCIÓN EN HOTELERÍA


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	III. Bell Boys y teléfonos
2. Horas Teóricas	4
3. Horas Prácticas	4
4. Horas Totales	8
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno identificará la importancia del departamento de Bell Boy y Teléfonos para contribuir a la satisfacción del huésped.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Introducción a Bell Boy y Teléfonos	<p>Reconocer la estructura organizacional de los departamentos de bell boys y teléfonos, su importancia y relación interdepartamental.</p> <p>Identificar los perfiles y descripciones de los tipos de puestos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bell Boys - Valet Parking - Capitan de Bell Boys - Bell Boys. <ul style="list-style-type: none"> - Teléfonos - Jefe de Teléfonos - Operador de Teléfonos 	Proponer perfiles y descripciones de puestos considerando las características de diversos hoteles.	<p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Empatía</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Organizado</p> <p>Proactivo</p> <p>Honestidad</p> <p>Activo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Compromiso</p> <p>Tolerancia</p> <p>Propositivo</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
Procedimientos del departamento de Bell Boys	<p>Describir los procedimientos del departamento de Bell Boys y los formatos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estándares de servicio. - Registro de equipaje. - Cambio de habitaciones. - Check room (guardería de equipaje). - Servicio de Valet Parking. - Mensajería. - Asignación de roles. - Control de recepción de llaves. - Control de pase de salida. - Control de cajones de estacionamiento - Entrega de turno. 	Elaborar reporte de entrega de turno, integrando los formatos del departamento de Bell Boys	<p>Ética</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Organizado</p> <p>Manejo de conflictos</p> <p>Proactivo</p> <p>Honestidad</p> <p>Puntualidad</p> <p>Pulcritud</p> <p>Compromiso</p> <p>Tolerancia</p> <p>Propositivo</p> <p>Capacidad analítica</p>
Procedimientos del departamento de Teléfonos	<p>Describir los procedimientos del departamento de Teléfonos y los formatos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fraseología. - Llamadas a huéspedes. - Despertador. - Mensajería - Cargo de llamadas. - Reporte de llamadas. 	Elaborar reporte de turno, integrando los formatos del departamento de teléfonos	<p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Objetivo</p> <p>Organizado</p> <p>Asertivo</p> <p>Manejo de conflictos</p> <p>Honestidad</p> <p>Puntualidad</p> <p>Compromiso</p> <p>Tolerancia</p> <p>Propositivo</p> <p>Capacidad analítica</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	

RECEPCIÓN EN HOTELERÍA

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso , elaborará una propuesta que integre:</p> <p>*Perfiles y descripciones de puestos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valet Parking - Capitan de Bell Boys - Bell Boys - Jefe de Teléfonos - Operador de Teléfonos <p>*Procedimientos de: Valet Parking</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capitan de Bell Boys - Bell Boys - Jefe de Teléfonos - Operador de Teléfonos - Formatos departamentales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los perfiles y las funciones de puestos de Bell Boy y Teléfonos. 2. Comprender los procedimientos de los puestos Bell Boy y Teléfonos 3. Diferenciar los procedimientos de los departamentos de Bell Boy y Teléfonos. 	<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	


RECEPCIÓN EN HOTELERÍA

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Juego de roles Equipos colaborativos Tareas de investigación	Cañón de proyección Pintarrón Computadora Señalador láser

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	

RECEPCIÓN EN HOTELERÍA

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	IV. Software hotelero
2. Horas Teóricas	4
3. Horas Prácticas	16
4. Horas Totales	20
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno operará el software hotelero en el módulo de recepción para eficientar la aplicación de los procedimientos del departamento.


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Introducción y funciones generales del menú de recepción	Explicar la estructura, ventajas y funciones del menú de recepción del software hotelero		Ética Responsabilidad Trabajo en equipo Objetivo Organizado Proactivo Honestidad Pulcritud Propositivo Capacidad analítica
Procedimientos del menú de recepción	<p>Describir los procedimientos del menú de recepción del software hotelero</p> <p>Identificar la información obtenida del software hotelero previo, durante y después de la estancia del huésped.</p>	Realizar un reporte del departamento de recepción con el software hotelero	Ética Responsabilidad Trabajo en equipo Objetivo Organizado Proactivo Honestidad Pulcritud Propositivo Capacidad analítica

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	

RECEPCIÓN EN HOTELERÍA

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso dado del departamento de recepción de un hotel y de su ejecución en el software hotelero, elaborará un reporte que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estado de casa -Pre registro Registro -Lista de huéspedes en casa -Llegadas esperadas -Salidas esperadas -Salidas de huéspedes -Estatus de habitaciones -Reportes de no shows -Reporte de cortesías y usos casa -Revisión de saldos mayores -Apertura de folios -Cierre de folios -Lista de huéspedes en casa -Transacciones a habitaciones - Reporte de cajero -Salidas efectivas -Llegadas efectivas -Reporte de disponibilidad -Anexos (impresión de pantallas). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender la estructura y ventajas del menú de recepción 2. Identificar las funciones del menú de recepción 3. Comprender los procedimientos del menú de recepción 4. Ejecutar el menú de recepción. 	<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	


RECEPCIÓN EN HOTELERÍA

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Juego de roles Simulación	Cañón de proyección Pintarrón Computadora señalador láser Software especializado Impresos de casos

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	


RECEPCIÓN EN HOTELERÍA

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


Capacidad	Criterios de Desempeño
Diseñar cursos de capacitación con base en las necesidades de las áreas operativas, los procedimientos de la organización y el programa de capacitación establecido, para garantizar el cumplimiento de los estándares.	<p>Elabora el Programa de un curso de capacitación que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos generales - Estructura de contenidos. - Descripción del propósito y contenidos básicos e importancia de su inclusión. - Criterios y estrategias de enseñanza. - Criterios e instrumentos de evaluación. - Carga horaria. - Requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura. - Mobiliario y equipos - Herramientas - Materiales - Servicios de alimentos - Personal de apoyo
Evaluar los resultados del curso de capacitación a través de instrumentos de evaluación, para detectar áreas de oportunidad y establecer acciones de mejora.	<p>Elabora instrumentos de evaluación sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El instructor. - Instalaciones. - Contenido del curso. - Material didáctico. - Servicios proporcionados. <p>Elabora informe de evaluación del curso impartido que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de resultados - Análisis de los resultados - Conclusiones - Propuestas de mejora

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
<p>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>	<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
<p>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>	<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
<p>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>	<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
Proponer planes de mejora a través del análisis de los indicadores, para mantener los estándares de calidad y contribuir a la satisfacción de los clientes.	Elabora planes de mejora que incluyan: <ul style="list-style-type: none"> - Metas e indicadores del área hotelera - Desviaciones observadas - Procedimientos sujetos a mejora - Asignación de responsabilidades - Informe de retroalimentación a las áreas - Acciones de mejora propuestas - Cronograma de aplicación y verificación de las acciones propuestas

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	


RECEPCIÓN EN HOTELERÍA

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.
Luis Di Muro	(1999)	<i>Manual práctico de recepción hotelera</i>	Ciudad de México	México	Trillas
L. Foster Dennis	(1994)	<i>Recepción en hotelería</i>	Ciudad de México	México	Mc Graw Hill
Gray William y Liguori Salvatore	(2009)	<i>Hoteles y moteles, administración y funcionamiento</i>	Ciudad de México	México	Trillas
Fernández Garicia David	(1995)	<i>Dirección y recepción. Escuela de hostelería y turismo</i>	Madrid	España	Daly S.L.
Ramos Martín Fernando y Barrera Torre Mario	(2009)	<i>Operación de hoteles 1. División cuartos</i>	Ciudad de México	México	Trillas
Secretaria de Turismo	(1994)	<i>Manual del puesto de recepción</i>	Ciudad de México	México	Limusa, Noriega Editores
Woodford Protase y Schmitt Conrad	(2005)	<i>Turismo y hostelería</i>	Madrid	España	Publication Data
Greciel Paredes	(1994)	<i>Alojamiento</i>	Madrid	España	Anele
Navarro Ureña Antonio	(2010)	<i>Recepción y reservaciones</i>	Madrid	España	<i>Paraninfo</i>
Navarro Ureña Antonio	(2009)	<i>Recepción hotelera y atención al cliente</i>	Madrid	España	<i>Paraninfo</i>

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
Parrilla, García Patricia	(2006)	<i>Operaciones de recepción</i>	Madrid	<i>España</i>	<i>Ideas Propias</i>

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	