


ASIGNATURA DE RESERVACIONES

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 reservaciones a través de la aplicación de procedimientos y políticas para optimizar los niveles de ocupación esperados.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Fundamentos del departamento de reservaciones	5	5	10
II. Procedimientos y Políticas	10	20	30
III. Software Hotelero	5	15	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	

RESERVACIONES


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	I. Fundamentos del departamento de reservaciones
2. Horas Teóricas	5
3. Horas Prácticas	5
4. Horas Totales	10
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno integrará paquetes promocionales considerando el perfil del cliente para contribuir al incremento de la ocupación hotelera.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Introducción al departamento de reservaciones	<p>Reconocer la función general del departamento de Reservaciones</p> <p>Describir el perfil de puestos del departamento de Reservaciones</p> <p>Identificar las características de los tipos de reservaciones: - Individual - Grupal</p> <p>Explicar el origen de las reservaciones: - Usos casa - Cortesía - Intercompañías - Agencias de Viajes - Directos</p> <p>Describir los tipos de clientes: - Normal. - Directo. - Frecuente. - VIP's - Minorista. - Mayorista.</p>	Determinar el tipo de reservación considerando el tipo de cliente	Responsabilidad Trabajo en equipo Respeto Empatía Comunicación efectiva Organizado Honestidad Activo Puntualidad Pulcritud Compromiso Tolerancia 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	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Planes de alojamiento	<p>Describir los características de los planes de alojamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Europeo - Todo incluido - Americano - Americano Modificado (Semi Incluido) - Tiempo Compartido 		<p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Creativo</p> <p>Asertivo</p> <p>Honestidad</p> <p>Propositivo</p> <p>Capacidad analítica</p>
Tarifas, paquetes y promociones	<p>Explicar los tipos de tarifas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Neta - Rack - Por temporada - Comisionable - Intercompañía - Grupal - Promocional - Cuotas <p>Describir los elementos de un paquete promocional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del paquete - Servicios que incluye - Políticas y restricciones - Precio - Segmento al que va dirigido - Fechas de aplicación 	Diseñar un paquete promocional	<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>Creativo</p> <p>Organizado</p> <p>Asertivo</p> <p>Liderazgo</p> <p>Proactivo</p> <p>Honestidad</p> <p>Activo</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	

RESERVACIONES

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso propondrá en un reporte:</p> <p>1. Objetivo del departamento Perfil del responsable</p> <p>2. Paquetes promocionales: - Planes de alojamiento - Tipos de reservaciones - Tarifas</p> <p>3. Conclusiones</p>	<p>1. Identificar el perfil de los puestos de reservaciones</p> <p>2. Comprender las características y origen de los tipos de reservaciones.</p> <p>3. Identificar las características de los planes de alojamiento</p> <p>4. Identificar los tipos de tarifas</p> <p>5. Comprender la estructura de los paquetes promocionales</p>	<p>Guías 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	


RESERVACIONES

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Entrevista 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	

RESERVACIONES


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	II. Procedimientos y políticas
2. Horas Teóricas	10
3. Horas Prácticas	20
4. Horas Totales	30
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno coordinará el inventario de habitaciones a través de procedimientos y políticas para contribuir al logro de metas de la ocupación hotelera.


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Reservación de habitaciones	<p>Describir los elementos de una reservación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de reservación - Llegada - Salida - Tipo de habitación - Número de habitaciones - Número de personas - Plan de alojamiento - Tarifa - Requerimientos especiales - Nombre del cliente - Datos generales del cliente - Fecha límite - Forma de pago - Segmento de mercado <p>Explicar el procedimiento de toma de reservaciones.</p> <p>Explicar los tipos de VIP's y sus privilegios.</p>	Ejecutar el procedimiento de reservaciones	<p>Ética</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Empatía</p> <p>Comunicación efectiva</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	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Cancelación y cambio de reservaciones	<p>Describir el procedimiento de Cancelación y cambio de reservaciones</p> <p>Identificar las políticas aplicables a cancelaciones y cambios de reservaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penalizaciones - Reembolsos y bonificaciones - Cargos adicionales <p>Identificar los elementos del formato de cancelación y cambios de reservaciones</p>	Realizar cancelaciones y cambios de reservaciones.	<p>Ética</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Empatía</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Objetivo</p> <p>Creativo</p> <p>Organizado</p> <p>Asertivo</p> <p>Manejo de conflictos</p> <p>Proactivo</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>
Pronósticos de ocupación	<p>Describir el concepto y tipos de Pronóstico de ocupación.</p> <p>Identificar las partes de un pronóstico de ocupación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habitaciones por tipo - Porcentaje de habitaciones por segmentos - Llegadas y salidas esperadas por día y por segmento - Ocupación del día - Cierre al día anterior - Pronóstico mensual - Acumulado mensual 	Proponer pronósticos a partir de las tendencias de ocupación	<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>Creativo</p> <p>Organizado</p> <p>Asertivo</p> <p>Liderazgo</p> <p>Asertivo</p> <p>Honestidad</p> <p>Pulcritud</p> <p>Compromiso</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
Fechas cerradas	<p>Describir el concepto y causas de cierre de fechas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - por límite de producción - por situaciones especiales (por venta de exclusividad del hotel, remodelaciones, reparaciones) <p>Explicar procedimiento de Fechas cerradas (cut off)</p> <p>Identificar las políticas aplicables a cierre de fechas</p>	<p>Determinar la aplicación del procedimiento de fechas cerradas</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>Creativo</p> <p>Organizado</p> <p>Liderazgo</p> <p>Honestidad</p> <p>Puntualidad</p> <p>Compromiso</p> <p>Propositivo</p> <p>Capacidad analítica</p>
Allotment y Sobreventa	<p>Explicar el concepto de Allotment y sobreventa</p> <p>Describir el manejo de inventario de habitaciones por segmento de mercado y su control de producción</p> <p>Describir los tipos de sobreventa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intencionada (por logro de metas de porcentajes de ocupación) - No intencionada (por error de sistema y/o humano, por daños en instalaciones) <p>Explicar el procedimiento de sobreventa.</p>	<p>Asignar un inventario de habitaciones en segmentos de mercado.</p> <p>Determinar la aplicación del procedimiento de Sobreventa utilizando un pronóstico de ocupación</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>Liderazgo</p> <p>Asertivo</p> <p>Manejo de conflictos</p> <p>Proactivo</p> <p>Honestidad</p> <p>Puntualidad</p> <p>Pulcritud</p> <p>Compromiso</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
Reportes de reservaciones	<p>Describir la estructura y objetivo de los reportes</p> <p>Explicar los reportes del departamento de reservaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reporte de Producción de habitaciones por segmento - No shows -Cancelaciones -Llegadas sin reservación -Llegadas y salidas esperadas -Llegadas y salidas anticipadas - Discrepancias - Reservaciones garantizadas y no garantizadas - Llegadas de VIP's 	Proponer acciones de mejora a partir de los reportes de reservación	<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>Liderazgo</p> <p>Proactivo</p> <p>Honestidad</p> <p>Activo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Pulcritud</p> <p>Compromiso</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	

RESERVACIONES

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso dado, elaborará un reporte que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los elementos de la reservación y descripción del procedimiento de toma de reservación, cancelación y cambios - Pronóstico de ocupación, allotment y sobreventa - Reportes del departamento y fechas cerradas - Propuesta de acciones de mejora y justificación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los elementos de una reservación 2. Comprender los procedimientos del departamento de reservaciones. 3. Interpretar pronósticos de ocupación 4. Identificar los reportes del departamento de reservaciones. 	<p>Estudio de casos 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	


RESERVACIONES

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Juego de roles Equipos colaborativos	Cañón de proyección Pintarrón Computadora señalador láser 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	

RESERVACIONES

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	III. Software hotelero
2. Horas Teóricas	5
3. Horas Prácticas	15
4. Horas Totales	20
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno operará el software hotelero en el módulo de Reservas para facilitar la aplicación de los procedimientos del departamento.


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Introducción y Funciones generales del menú de Reservas	Explicar la estructura, ventajas y funciones del menú de reservas del software hotelero		Ética Responsabilidad Trabajo en equipo Respeto Objetivo Organizado Honestidad Puntualidad Pulcritud Propositivo Capacidad analítica
Procedimientos del menú de reservas	<p>Describir los procedimientos del menú de reservas del software hotelero</p> <p>Identificar la información obtenida del software hotelero previo a la llegada de un huésped.</p>	Ejecutar los procedimientos del menú de reservas en el software hotelero	Ética Responsabilidad Trabajo en equipo Respeto Objetivo Organizado Honestidad Puntualidad 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	

RESERVACIONES

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"> - Reservas realizadas - Tipo de reservas - Llegadas - No shows - Cancelaciones - Llegadas sin reservación - Llegadas y salidas esperadas - Llegadas y salidas anticipadas - Discrepancias - Reservas garantizadas y no garantizadas - Llegadas de VIP's - Salidas esperadas - Anexos (impresión de pantallas) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender la estructura y ventajas del menú de reservas 2. Identificar las funciones del menú de reservas 3. Comprender los procedimientos del menú de reservas 4. Ejecutar el menú de reservas 	<p>Estudio de casos 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	


RESERVACIONES

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Juego de roles Simulación	Cañón de proyección 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	


RESERVACIONES

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.	<p>Elabora un informe final de la supervisión de las áreas de un hotel que incluya:</p> <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.	<p>Elabora planes de mejora que incluyan:</p> <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	

RESERVACIONES

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Secretaria de Turismo	(1990)	<i>Manual del puesto de gerente de reservaciones</i>	Ciudad de México	México	Noriega Limusa
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 Garicía 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
Huffman Douglas y Bateson John	(2006)	Fundamentos del marketing de servicios	Madrid	España	Thompson Learning
Woodford Protase y Schmitt Conrad	(2005)	Turismo y hotelería	Madrid	España	Publication Data

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	