

ASIGNATURA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

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	14
4. Horas Prácticas	16
5. Horas Totales	30
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	2
7. Objetivo de Aprendizaje	El alumno planeará las actividades de los departamentos de spa y concierge, mediante el análisis de las funciones y procedimientos para superar las expectativas del huésped.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Spa	6	4	10
II. Concierge	8	12	20
Totales	14	16	30

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	

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	I. Spa
2. Horas Teóricas	6
3. Horas Prácticas	4
4. Horas Totales	10
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno identificará la importancia y organización del spa como servicio complementario en la industria hotelera para contribuir con los objetivos de la organización.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Conceptualización	<p>Explicar el concepto de SPA, servicios generales que ofrece y su importancia en el sector turístico.</p> <p>Describir la clasificación de spa's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spa urbano - Resort spa - Spa de destino - Spa de bienestar - Spa de salud - Spa alternativo <p>Explicar las diferentes áreas que integran un spa: Masajes, tratamientos, áreas húmedas y estética.</p>		<p>Honestidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Compromiso</p> <p>Respeto</p> <p>Organizado</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
Estructura organizacional	<p>Identificar la estructura organizacional del área de Spa.</p> <p>Identificar perfil del puesto: - Gerente. - Recepcionista. - Valet. - Terapeuta.</p> <p>Describir las funciones: - Reservaciones y recepción. -Tipos de servicio.</p> <p>Identificar la importancia de las políticas y formatos de operación en el funcionamiento del SPA.</p>	Planear las actividades operativas de un Spa,	Honestidad Responsabilidad Trabajo en equipo Pulcritud Creativo Ético Organizado Objetivo 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	

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de la visita a un spa, elaborará un una propuesta de spa para ancianos que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de spa. - Estructura organizacional. - Áreas. - Funciones. - Descripción de actividades - Menú de servicios. - Conclusiones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender el concepto, servicios generales e importancia del spa. 2. Diferenciar los tipos de spa de acuerdo a su clasificación. 3. Identificar las áreas que integran un spa. 4. Identificar la estructura organizacional. 5. Distinguir las funciones y perfiles de puesto 	<p>Ensayo Guía de observación</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	

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

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

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	II. Concierge
2. Horas Teóricas	8
3. Horas Prácticas	12
4. Horas Totales	20
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno ejecutará los procedimientos del departamento de concierge para contribuir a la satisfacción de los huéspedes durante su estancia.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Introducción al departamento de concierge	<p>Reconocer su ubicación dentro de la estructura organizacional.</p> <p>Identificar el perfil de puesto de: -Chief concierge -Concierge -Mayordomo</p> <p>Reconocer las funciones generales y específicas.</p> <p>Explicar la importancia de la certificación "Llaves de oro"</p>	Planear las actividades operativas del departamento de concierge.	<p>Honestidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Pulcritud</p> <p>Compromiso</p> <p>Respeto</p> <p>Creativo</p> <p>Ético</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Organizado</p> <p>Objetivo</p> <p>Asertivo</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Analítico</p> <p>Manejo de conflictos</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.	<p>Explicar los estándares de servicio (atención al cliente):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación. - Fraseología. - Atención telefónica. <p>Describir los procedimientos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información y orientación. - Apoyo a requerimientos de servicios. - Seguimiento a solicitudes, quejas y felicitaciones. - Atención a VIP´s. - Atención a lunamieleros. - Lost and found. - Robos -Atención personalizada 	Ejecutar los procedimientos del departamento de concierge	<p>Honestidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Activo</p> <p>Liderazgo</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Pulcritud</p> <p>Compromiso</p> <p>Tolerancia</p> <p>Respeto</p> <p>Creativo</p> <p>Ético</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Organizado</p> <p>Objetivo</p> <p>Asertivo</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Analítico</p> <p>Manejo de conflictos</p> <p>Proactivo</p> <p>Negociación</p> <p>Innovador</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	

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una visita al departamento de concierge, elaborará un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional - Perfil de los puestos - Descripción de procedimientos - Conclusiones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el departamento de concierge dentro de la estructura organizacional del hotel 2. Identificar perfil de puesto y funciones. 3. Comprender la certificación "Llaves de oro" 4. Ejecutar los procedimientos del departamento 	<p>Ensayo Guía de observación</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	

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos. Aprendizaje situado Simulación	Cañón de proyección Pintarrón Computadora 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



SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

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
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

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>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>	<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
<p>Diseñar eventos a través de la integración de servicios turísticos y complementarios, para satisfacer los requerimientos del cliente.</p>	<p>Integra el expediente del evento que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos generales del cliente - Tipo y Generalidades del evento - Propuesta de servicios y proveedores - Cotización del evento - Formato de contrato

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	

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Parra López Eduardo, Calero García Francisco	(2006)	<i>Gestión y dirección de empresas turísticas</i>	Madrid	España	Mc Graw Hill
Milio Balanzá Isabel y Cabo Nadal Mónica	(2000)	<i>Comercialización de productos y servicios turísticos</i>	Madrid	España	Thomson Learning
González Lydia y Talón Pilar	(2003)	<i>Dirección hotelera</i>	Madrid	España	Síntesis
L. Foster Dennis	(1994)	<i>Recepción en hotelería</i>	Ciudad de México	México	Mc Graw Hill
Hernández Castillo Claudia	(2009)	<i>Calidad en el servicio</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.
M. Lindsay William y R. Evans James	(2006)	<i>Administración y control de la calidad</i>	Madrid	España	Cengage Learning
Arieff, Allison	(2008)	<i>SPA</i>	Washington DC	Estados Unidos	Taschen
Santos Quartino Daniela	(2007)	<i>SPA: Beauty, Health & Design</i>	Madrid	España	Loft Publications
Santos Quartino Daniela	(2007)	<i>Nuevos SPAS y Resorts</i>	Madrid	España	Reditar Libros

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	