



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARÍA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EDUCACION MEDIA SUPERIOR
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS No. 13
"RICARDO FLORES MAGÓN"



GUÍA

**de estudio para
presentar ETS**

**UNIDAD DE APRENDIZAJE
Operación Hotelera**

**Semestre: Tercero
Ciclo escolar: 2023/2**

Área: Tecnológica	Operación Hotelera	Nivel/semestre: 3°.
-----------------------------	---------------------------	-------------------------------

1.- Integrantes de Academia:

No	Docente
1.	M. en D. C. D. Blanca Estela Sánchez Cázares
2.	
3.	
4.	
5.	

2.- Introducción

Esta guía tiene como finalidad que los alumnos adquieran una retroalimentación de los RAP propuestos en la Unidad de Aprendizaje antes mencionada. Asimismo, las actividades propuestas en este material de trabajo básicamente se fundamentan en las generalidades de la hotelería y los Departamentos de Reservas y Recepción.

El alumno debe considerar antes de presentar el examen que la guía no tiene valor, únicamente es con fines de estudio previo al examen.

Para la revisión del ETS. El alumno podrá solicitar la revisión de su examen al área correspondiente para que le faciliten el formato de revisión de examen, en donde el jefe de área informará al profesor correspondiente para realizar dicha revisión. El profesor tiene 72 hrs. a partir de la aplicación del examen para subir calificaciones de tal manera que el alumno puede solicitar la revisión a partir de que transcurra ese tiempo.

3.- Objetivos.

General.

Preparar al estudiante para que aplique en diversos contextos las competencias adquiridas con base a los procesos de trabajo para dar servicio a huéspedes y clientes respetando los estándares de calidad dentro de los establecimientos de hospedaje.

Particulares.

Brindar al estudiante una herramienta metodológica para que aplique las competencias adquiridas en el proceso enseñanza-aprendizaje de la Unidad de Aprendizaje de Operación Hotelera. Ser los docentes guías y facilitadores para los estudiantes en el proceso enseñanza aprendizaje para su desarrollo profesional y personal a través de la creación de ambientes propicios.

4.- Justificación.

Los contenidos abordados en este material de estudio pretenden coadyuvar a la construcción del aprendizaje del estudiante, como parte del rol de guías y facilitadores en el proceso enseñanza-aprendizaje y como parte de las competencias propuestas a lograr establecidas en el plan de estudios, las cuales le permitirán movilizar conocimientos, habilidades y actitudes en contextos reales, enfocados ya sea a su vida profesional, personal o académica

5.- Estructura y contenidos

Estructura y contenidos	6.- Materiales para la elaboración de la guía
<p>Unidad I.- FUNDAMENTOS DE HOTELERÍA.</p> <p>1) RAP1: - Diferencia los tipos de alojamiento de acuerdo a los servicios que ofrecen.</p> <p>2) RAP2: - Explica la categoría que obtienen los hoteles con base en las normas establecidas por SECTUR.</p> <p>3) RAP3: - Representa la organización de un hotel de acuerdo a su categoría.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Apuntes• Referencias documentales• Referencias electrónicas

<p>Unidad II.- DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</p> <p>1) RAP1: - Explica la organización y funciones del departamento de reservaciones, de acuerdo a las políticas de cada establecimiento hotelero.</p> <p>2) RAP2: - Diferencia los tipos de reservaciones con base a las políticas del hotel.</p> <p>3) RAP3: - Efectúa las reservaciones de los clientes respetando los procesos de trabajo y estándares de calidad de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntes • Referencias documentales • Referencias electrónicas • Formatos Ejercicios
<p>Unidad III.- DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.</p> <p>1) RAP1: - Explica las funciones y organización del departamento de recepción de acuerdo a la empresa.</p> <p>2) RAP2: - Aplica el procedimiento para la recepción y atención del huésped y cliente respetando las políticas y estándares de calidad de la empresa.</p> <p>3) RAP3: - Prepara los estados de cuenta del huésped con base en las políticas de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntes • Referencias documentales • Referencias electrónicas • Formatos Ejercicios

6.- Actividades de estudio. (Repasar Temas)

I. Con base en las características de cada establecimiento de hospedaje registra en la parte superior de cada apartado el nombre según corresponda.

<p>_____</p> <p>-Localizado en centros vacacionales, de excursionismo, de pesca, playa, etc.</p> <p>-Usualmente tiene servicio de A y B.</p> <p>-A veces tiene baño en cada habitación.</p> <p>-Estacionamiento normalmente en el exterior.</p>	<p>_____</p> <p>Generalmente están ubicados en destinos vacacionales.</p> <p>-Tienen por lo menos 50% de sus unidades equipadas con cocina, utensilios, sala y una o más recámaras</p>
---	--

<hr/> <p>-Hotel con instalaciones y servicios similares a un hotel, pero con más recreación y más amplio estacionamiento en la propiedad o adyacente.</p> <hr/> <hr/> <p>-Construido cerca de manantiales de aguas curativas, con todos los servicios del hotel común.</p>	<hr/> <p>-Edificaciones separadas que normalmente contienen una sola unidad equipada con cocina, con o sin servicio de camaristas.</p> <p>-Pueden tener sala separada de las recámaras o ser de más de una unidad por edificio.</p> <p>-El espacio para estacionarse generalmente está en frente de cada unidad</p>
<hr/> <p>-Con frecuencia está alejado de las áreas urbanas.</p> <p>-Ofrece amplias instalaciones recreativas en el terreno (golf, tenis, pesca, etc.)</p> <p>-Las tarifas pueden incluir los alimentos bajo el plan americano o americano modificado.</p>	<hr/> <p>-Casa habitación donde el hospedaje se pacta por un tiempo más o menos largo.</p> <p>-Incluye servicio de comedor</p>
<hr/> <p>-Propiedad localizada en algún destino vacacional.</p> <p>-Contienen una recámara y una cocina separada y equipada con estufa y horno de gas o de microondas, refrigerador, utensilios de cocina, vajilla y cubiertos.</p> <p>-Se da ropa de cama limpia y servicio de camarista por lo menos dos veces a la semana. localizada en algún destino vacacional.</p>	<hr/> <p>-Se caracteriza por estar dentro de antiguas casas grandes de exquisita arquitectura colonial.</p> <p>-Contrastan en sus modernos servicios de comedor, bebidas y entretenimiento.</p>

<p>Hospedaje dentro de edificios restaurados, generalmente construidos antes de 1930, que reflejan el ambiente de épocas pasadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Las habitaciones tienen todos los servicios modernos y cuarto de baño. -Tienen servicios de A y B, pero poco espacio de estacionamiento. 	<p>-Es aquel que tiene balance entre estilo, elegancia y atención personalizada, que permite una experiencia de relajación y descanso inigualable.</p> <p>-Generalmente este tipo de hoteles suele tener un número menor a 200 habitaciones (Hotel Casa Madero, 2014)</p>
<p>-Edificio situado dentro de las ciudades, en zonas urbanas y cercano a lugares de diversión como teatros, cines, museos, sitios históricos, etc.</p>	<p>-Nombre del establecimiento muy parecido al motel.</p> <p>-El nombre se usa mucho en España.</p> <p>-Los hay en carreteras principalmente</p>
<p>-Terreno donde se tienen agua y energía eléctrica, para estacionarse autos con remolque (casa móvil); conocidos en México como campamentos.</p>	<p>-Consiste en poner a disposición de una persona o grupo de personas, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre un bien o parte del mismo, en una unidad variable dentro de una clase determinada, por períodos previamente convenidos, mediante el pago de alguna cantidad, sin que, en el caso de inmuebles, se transmita el dominio de éstos (de acuerdo a lo estipulado en el ARTÍCULO 64 de la Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de abril del 2012).</p>

II. RESPONDE LO SOLICITADO.

1. Definición de turismo con base en la OMT y De la Torre
2. Definición de turista con base en la OMT:
3. Prestador de Servicios Turísticos:

4. Ocio:

5. Tiempo libre:

6. Institución encargada de asignar la categoría a los hoteles en México:

7. Primeros establecimientos de hospedaje en México:

8. Tipos de turismo:

Turismo interior o nacional.

Turismo exterior.

Turismo receptivo o internacional.

Alto turismo o turismo de lujo.

Gran turismo o turismo de masas.

Turismo social.

Turismo deportivo.

Turismo religioso.

Turismo de negocios.

Turismo recreativo.

9. Registra 5 aportaciones de Thomas Cook al turismo:

10. Significado de la AAA y certificación que otorga a los hoteles:

11. ¿Qué son los servicios complementarios? Registra 5 ejemplos:

12. ¿Qué es el Sistema de Clasificación Hotelera?

13. Procedimiento para la obtención de las estrellas en el Sistema de Clasificación Hotelera: Acceder al siguiente link para una mejor comprensión del procedimiento.

<https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sistema-de-clasificacion-hoteleras>

14. ¿Cuáles son los niveles de la estructura organizacional de un hotel?:

15. Distintivos para hoteles:

Distintivo H:

Distintivo M:

Sello de Calidad Punto Limpio:

Tesoros de México:

Distintivo S:

III. ELABORA UN CUADRO COMPARATIVO CON BASE A LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LOS HOTELES SEGÚN SU CATEGORÍA (5 POR CATEGORÍA)

2 ESTRELLA	3 ESTRELLAS
4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS

IV. REGISTRA EN QUÉ CONSISTE CADA PLAN DE ALOJAMIENTO.

Plan Europeo.

Plan Continental.

Plan Americano.

Plan Americano Modificado.

Plan All Inclusive.

V. DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES.

1. Funciones principales.
2. Relaciones interdepartamentales.
3. Formatos utilizados en el Departamento (5).
4. Tipos de habitaciones (5).
5. Políticas de reserva (cancelación, cambio y no show).

Explica de forma general las funciones de los siguientes puestos:

1. Gerente de Reservas.
2. Reservacionista.
3. Encargado de depósitos, comisiones y reembolsos.
4. Auxiliares.

VI. DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.

Explica de forma general las funciones de los siguientes puestos:

1. Jefe de Recepción.
2. Jefe de primero, segundo y tercer turno.
3. Recepcionista.
4. Informador o concierge.
5. Define el Check-in y check-out personalizado.
6. Define el Check-in y Check-out express.

VII. CASO PRÁCTICO: CON BASE EN LA SIGUIENTE INFORMACIÓN, COMPLEMENTA LOS FORMATOS DE RESERVACIÓN Y CANCELACIÓN SEGÚN CORRESPONDA (OBTENER TARIFA BASE, IVA, IMPUESTO DEL HOSPEDAJE Y TOTAL).

El Señor Gabriel Montesinos indica a su secretaria la Srita. Raquel Morales, solicitar al Hotel "Valle Encantado" de Cancún una reservación del 7 al 12 de junio del 2022, de una habitación Estándar para 2 adultos y 2 niños de 5 años y 7 años respectivamente (con plan de alimentos todo incluido por persona). Dos de las especificaciones del Sr. Montesinos es que la habitación sea con vista al mar y cerca de la piscina. Su arribo al hotel será hasta las 17:00 hrs.

La Srita. Lourdes Fuentes procede hacer la reservación el día 20 de abril del 2022, ofreciendo una tarifa de la habitación Estándar doble de: \$1,435.00 por noche (adulto); \$710.00 por noche (menor). Con una fecha límite para depósito 3 días

posteriores a la fecha de reserva. Ese mismo día el Sr. Montesinos hace una transferencia bancaria al hotel cubriendo la totalidad de la reserva.

POLÍTICAS A CONSIDERAR.

- Se considera menor de 3 a 11 años.
- Fecha límite para depósito de 72 hrs.
- Cancelaciones y cambios realizados 14 días antes del ingreso no tendrán penalidad.
- Cancelaciones y cambios 13 días antes de la fecha de ingreso se cobrarán 2 noches de la estadía como penalidad.
- En caso de no show se cobrará 2 noches de la estadía como penalidad.
- Cancelaciones y cambios 3 días antes del ingreso tendrán como cobro toda la estadía como penalidad

No obstante, el Sr. Montesinos habla al hotel el día 27 de mayo para cancelar su reservación, siendo la Srita. Gabriela Pérez en brindarle la atención.

HOTEL VALLE ENCANTADO

Reservación

FOLIO: _____

Nombre: _____
Fecha de entrada: _____ Fecha de Salida: _____ Hora de llegada: _____
Número de cuartos: ___ Tipo de cuartos: _____ Número de personas: ADT ___ MEN ___
Tarifa Base: _____ Fecha límite para depósito: _____
IVA _____
IH _____ Total: _____
Reservado por: _____ Forma de pago: _____
Teléfono: _____ Fax: _____ E-mail: _____
Dirección: _____
Observaciones: _____
Fecha: _____ Tomada por: _____

HOTEL VALLE ENCANTADO

Cancelación

FOLIO: _____

Nombre: _____
Fecha de entrada: _____ Fecha de Salida: _____ Tarifa: _____
Número de cuartos: ___ Tipo de cuartos: _____ Número de personas: ADT ___ MEN ___
Tarifa Base: _____
IVA _____
IH _____ Total: _____
Cancelado por: _____
Teléfono: _____ Fax: _____ E-mail: _____
Dirección: _____

Depósito: _____ Procede reembolso (cuántas noches) _____

Fecha: _____ Tomada por: _____

VIII. Utilizando tu criterio y procedimientos con base a estándares de calidad en la recepción de un huésped, cómo resolverías las siguientes situaciones suscitadas en el Departamento de Recepción.

CASO 1. ¿Qué soluciones se le brindan al huésped en caso de una sobreventa?

CASO 2. ¿Qué procede cuando se identifica una anomalía al momento del check out de un grupo?

IX. Procedimiento de check in y check out de un huésped, de un grupo y de un huésped VIP.

7.- Presidente de Academia.

Docente	
M. en D. C. D. Blanca Estela Sánchez Cázares	Presidente de Academia

REFERENCIAS DOCUMENTALES	REFERENCIAS ELECTRÓNICAS
COMPETENCIA PARTICULAR No. 1 Distingue los tipos de alojamiento y organización del sector hotelero con base en las disposiciones de la SECTUR.	
Báez, S. (2009). <i>Hotelería</i> . México: CECSA	Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles. (2022). Sitio oficial de la Asociación Mexicana y Hoteles y Moteles. Recuperado de https://www.amhm.org/
Barragán, L. (2008). <i>Hotelería</i> . México: IPN.	CONCANACO SERVYTUR. (2022). CONCANACO SERVYTUR México. Recuperado de https://www.concanaco.com.mx/
De la Torre, F. (2012). <i>Administración Hotelera 1 División Cuartos</i> . México, D. F.: Trillas	Secretaría de Turismo. (2022). Certificación Turística. Recuperado de https://www.gob.mx/sectur/acciones-yprogramas/certificacion-turistica
Morfín, M. (2017). <i>Clasificación Hotelera</i> . México, Ciudad de México.: Trillas	Secretaría de Turismo. (2022). Sistema de Clasificación Hotelera. Recuperado de https://www.gob.mx/sectur/acciones-yprogramas/certificacion-turistica
Ramos, F. P., Barrera, M. E. (2013). <i>Operación de Hoteles 1. División Cuartos</i> . México, D. F.: Trillas	Secretaría de Turismo. (2022). Secretaría de Turismo. Recuperado de https://www.gob.mx/sectur/
COMPETENCIA PARTICULAR No. 2 Efectúa las reservaciones de los clientes respetando los procesos de trabajo y estándares de calidad de la empresa.	
De la Torre, F. (2012). <i>Administración Hotelera 1 División Cuartos</i> . México, D. F.: Trilla	Anita García (2015, agosto 17). "Entrevista Jefe de reserva Hotel oro verde". Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=1IK9oW_faU
Ramos, F. P., Barrera, M. E. (2013). <i>Operación de Hoteles 1. División Cuartos</i> . México, D. F.: Trilla	Erickberenjano (2009, junio 4). "Entrevista hotel meliá". Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=8CdZCV2UmbI

COMPETENCIA PARTICULAR No. 3 Ofrece los servicios de recepción y atención a huéspedes y clientes respetando los procedimientos y estándares de calidad.

De la Torre, F. (2012). Administración Hotelera 1 División Cuartos. México, D. F.: Trillas	DW español (2014, marzo 10). "Profesionales del turismo (6): el conserje Euromaxx" Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=aiqUPdyJKHI
Ramos, F. P., Barrera, M. E. (2013). Operación de Hoteles 1. División Cuartos. México, D. F.: Trillas	Eduardo Huelin (2010, mayo 4). "Trabajastur (2). Jefe de Recepción. Belt Producciones". Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=igG4nNiD15g
	Hotel Coral Marina (2017, octubre 5). "¿Qué es el servicio de concierge?". Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=1qTbVR-D8gA
	Jazmin Aguilar (2019, Julio 5). "Proceso check-in Recepción". Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=gc6BrEJ9Sp8
	Jazmin Aguilar (2019, Julio 5). "Check Out Recepción". Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=quuDmehETFo
	Voy de Belingo (2014, Julio 3). "José, Recepcionista". Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=7KbOJhA0Cms