



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS No. 13
"RICARDO FLORES MAGÓN"
SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA



GUÍA

de estudio para
presentar ETS de la
UNIDAD DE APRENDIZAJE
SERVICIOS DE HOSPEDAJE
Semestre 2023/2

TURNO MATUTINO

Fecha de elaboración: 16/05/2023

Presidente de Academia: Yashida Barba Solís



FORMATO DE LA GUÍA DE ESTUDIO

Área:	Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	Nivel/semestre:
Tecnológica	Servicios de Hospedaje	4°

Instrucciones generales de la guía:

Anotar aspectos que el alumno debe considerar antes de presentar el examen:

- El alumno deberá entregar los apuntes de la Unidad de aprendizaje vistos durante el semestre.
- Además, presentar los formatos de los departamentos de Ama de Llaves y Personal Uniformado realizados en clase.

Procedimiento para la revisión del ETS.

- El alumno deberá asistir al área correspondiente para solicitar el formato de revisión de examen, en donde el jefe de área firmará e 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.

Presentación:

La presente guía busca desarrollar el conocimiento de los alumnos en la Unidad de Aprendizaje de Servicios de Hospedaje en los departamentos de Ama de Llaves, Personal Uniformado y Mantenimiento de un hotel.

Propósito

Instrumentar a través del desarrollo de diversos reactivos de los diferentes temas de la Unidad de Aprendizaje denominada Servicios de hospedaje específicamente de los departamentos de Ama de Llaves, personal Uniformado y Mantenimiento de un hotel, para presentar su Examen a Título de Suficiencia.

Justificación

Se genera el siguiente material como apoyo de estudio hacia los alumnos que lo requieran, así como estandarizar los contenidos programáticos por parte del cuerpo docente.



Estructura y contenidos

UNIDAD I AMA DE LLAVES

- a) Objetivo
- b) Funciones de puestos
- c) Organigrama
- d) Asignación de trabajo a camaristas
- e) Revisión de habitaciones.
- f) Prioridades de limpieza
- g) Carrito de la camarista
- h) Materiales y Suministros
- i) Cortesías Nocturnas.
- j) Bloqueo y desbloqueo de habitaciones
- k) Supervisión de habitaciones
- l) Discrepancias
- m) Control de Llaves
- n) Reporte de Ama de Llaves
- o) Inventarios
- p) Objetos Olvidados.
- q) Limpieza de Habitaciones
- r) Recomendaciones a camaristas
- s) Rotación de Colchones
- t) Distribución de trabajo a mozos y afanadores

UNIDAD II PERSONAL UNIFORMADO

- a) Perfil del personal
- b) Organigrama-
- c) Funciones del personal
- d) Papelería utilizada.
- e) Procedimiento para la entrada de un huésped..
- f) Servicio de Despertador
- g) Propinas
- h) Materiales utilizados.
- i) Uso del teléfono.



UNIDAD III MANTENIMIENTO

- a) Objetivo
- b) Organigrama
- c) Tipos de sistemas de mantenimiento.

Evaluación

La guía no tiene un porcentaje de evaluación.

Materiales para la elaboración de la guía

- Apuntes en computadora.
- Formatos de los Departamentos de Ama de llaves y Personal Uniformado.

Actividades de estudio

Uso de sus apuntes de la Academia de Servicios de Hospedaje

Bibliografía Básica

- Apuntes de Servicios de Hospedaje
- Formatos de los Departamentos de ama de llaves y Personal Uniformado

INTEGRANTES DE LA ACADEMIA

- YASHIDA BARBA SOLÍS